



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Socialtjänsten och kommunikation genom tolk

Socionomprogrammet

**C-uppsats**

Höstterminen 2008

Författare: Sara Ghasemyani

Handledare: Anita Kihlström

## **Abstract**

**Titel:** Socialtjänst och kommunikation genom tolk

**Författare:** Sara Ghasemyani

**Nyckelord:** Förståelseorienterad kommunikation, språkproblem, tolk, missförstånd.

Idag är kommunikation genom tolk vid olika myndigheter ett vanligt förekommande företeelse tack vare att det bor många människor med ett annat språk än svenska som modersmål. Syftet med min uppsats är att studera om och i så fall hur språkproblemet påverkar klienternas ärende när man vänder sig till socialtjänsten och behöver anlita tolk. Frågan uppsatsen försöker ge svar på är hur språkproblemet upplevs av parterna, hur de ser på tolkens medverkan och hur nöjda eller missnöjda de är med tolken.

Jag har använt mig av kommunikationsteorin och särskild Habermas teori om kommunikativ handlande. Studien är utförd enligt den kvalitativa intervjumetoden. Jag har intervjuat fyra socialsekreterare, fyra klienter och tre tolkar. Jag talar kurdiska själv och därför har intervjuerna med klienter och tolkar gjorts på kurdiska för att förebygga språkproblem. För analysen av intervjuerna har jag använt mig av Ad hoc metoden, alltså alla de fem kategorierna i framställandet av intervjuerna.

Resultatet av studien visar på att språkproblemet upplevs mycket betungande för klienterna och att det i vissa fall kan medföra rättsosäkerhet. De medverkande upplever alla att användandet av tolk på ett eller annat sätt inverkar på mötet. Inkompetenta tolkar nämns som en fara för rättssäkerheten. Annars ses inte tolkens närvaro som negativt av tolkanvändarna. Alla är också överens om att tolken är en nödvändighet för en grundförståelse.

Uppsatsens slutsats är att språkproblemet i sig är en försvårande omständighet i kontakten med myndigheter och att tolkens medverkan som brobyggare mellan två parter är av avgörande betydelse för mötet. Kompetenta och kvalificerade tolkar är utsättningen för förståelsen mellan parterna.

## Innehållsförteckning

|   |    |
|---|----|
| 1. Inledning  | 4  |
| 2. Min förförståelse  | 6  |
| 3. Att använda tolk   | 6  |
| 4. Syfte och frågeställningar                                 | 7  |
| 5. Tidigare studier   | 8  |
| 5.1 Tolkutbildning, Nya former, nya krav, (Betänkande 2005)   | 8  |
| 5.2 Språket som hinder till en lyckad kommunikation           | 8  |
| 5.3 Kontakt genom tolk  | 9  |
| 5.4 Tvärkulturella möten, Att använda tolk                    | 10 |
| 6. Teoretisk utgångspunkt                                     | 11 |
| 6.1 Hierarki och balans                                       | 12 |
| 6.2 Språk och kultur  | 12 |
| 6.3 Andra kommunikationsteorier                               | 14 |
| 6.4 Brus  | 16 |
| 6.5 Andra viktiga begrepp                                     | 17 |
| 7. Metod  | 17 |
| 7.1 Val av metod  | 18 |
| 7.2 Val av intervjupersoner                                   | 18 |
| 7.3 Genomförande av intervjuerna                              | 19 |
| 7.4 Validitet och reliabilitet och generalisering             | 19 |
| 7.5 Etiska regler   | 19 |
| 7.6 Analysmetod   | 20 |
| 8 . Analys och resultat                                       | 21 |
| 8.1 En kort presentation av reponenterna                      | 21 |
| 8.2 Möte utan tolk med knaggig svenska                        | 21 |
| 8.3 Förståelseorienterad kommunikation                        | 23 |
| 8.4 Vad är tolken?  | 24 |
| 8.5 Tolkens bristande språkkompetens                          | 25 |
| 8.6 Rationalitet, effektivitet och kvalité                    | 26 |
| 8.7 Hur upplevs tolken av användarna                          | 27 |
| 8.8 Neutralitet och opartiskhet                               | 28 |
| 8.9 Tolk och kompetens  | 29 |
| 8.10 Förväntningarna på tolken                                | 30 |
| 8.11 Fördelar / nackdelar med att ha tolk                     | 31 |
| 9. Diskussion   | 33 |
| 9.1 Tolkens läsning och tolkning av situationen               | 33 |
| 9.2 Feedback, missförstånd och förståelse                     | 34 |
| 9.3 Socialkontoret: strategiskt eller kommunikativt handlande | 34 |
| 9.4 Tolkning och brus   | 35 |
| 9.5 Tolken: redskap eller medium                              | 36 |
| 10. Slutord   | 37 |
| Litteraturförteckning   | 38 |
| Bilagor   | 39 |
| 1. Information och samtycker                                  | 39 |
| 2. Frågor till socialsekreterare                              | 40 |
| 3. Frågor till klienter                                       | 41 |
| 4. Frågor till tolkar   | 42 |

## 1. Inledning

När jag hade varit i Sverige i sju månader, försökte jag köpa tågbiljetter från Göteborg till Stockholm. I den bok som jag hade i svenska för invandrare, (läseboken hette också Svenska För Invandrare) fanns ett avsnitt om att köpa just tågbiljetter. Jag visste att träning ger färdighet så jag försökte använda mina knappa svenska ord i praktiken för att snabbare lära mig språket. Jag hade nästan lärt mig lektionen om tågbiljetten utantill. Hur som helst jag befann mig bakom kassan på centralstationen och började mitt samtal. Jag kom plötsligt inte på ordet "åka". Det närmaste jag visste var "Gå" istället. Kassören var inte lika tålmodig som kassören i min läsebok och började säga saker som för mig var verkligen bara "bla...bla...bla...". Jag gjorde ytterligare några tappra försök, men nu hade jag glömt både "köpa" och "boka". Jag sade: "Jag Stockholm, torsdag.... två julija...sen fem backa...". Kassören ruskade på huvudet och började le. Det betydde självklart att han inte hade förstått mig. Jag hade tänkt köpa tur och retur biljetter 2:a juli och ville komma tillbaka femte juli. Jag hade blandat "juli och ja" vilket hade gjort samtalet än konstigare. Kassören började fråga mig på engelska. Men jag hörde ingenting. Även det lilla engelska jag kunde försvann från minnet det ögonblicket. Jag kom inte på ett enda engelskt ord för att rädda mig ur situationen. Där stod jag och det enda jag kom på var mitt modersmål: "na, zor mamnoon, namhave..." vilket betydde: "Nej tack, jag vill inte ha något". Jag ångrade mig den dagen mitt ensamma besök på centralstationen och önskade att jag hade min bror med för att hjälpa mig med biljettbokningen.

Sverige är ett annorlunda land idag jämfört med för några decenniers sedan. Idag bor här över 300 000 människor med invandrarbakgrund från länder utanför Europa. De senaste decenniernas krig och politiska oroligheter i världen har orsakat miljoner flyktingar. Denna flyktingvåg har nått Sverige också. Vi har människor här som varit med om fasansfulla upplevelser, människor som inte kan språket och många av dem kommer aldrig heller att lära sig på grund av bl.a. hög ålder. För att dessa människor skall kunna åtnjuta samhällets olika skyddsnät, måste man kunna kommunicera med varandra och detta kan ske endast genom tolk.

Socialtjänsten är en av de myndigheter som kommer i kontakt med människor som har olika svårigheter i sitt dagliga liv. Det primära i en kontakt är väl kommunikationen. Man måste kunna förstå varandra för att det ska bli någon kontakt alls. Språket är det grundläggande verktyget för denna kontakt. Utan något gemensamt språk blir det ingen kontakt. Men språket ensamt räcker inte långt eftersom förutom språket måste man känna igen de olika koderna, både sociala och kulturella, för att förstå sig på de andra och göra sig förstådd. Enligt lag är de svenska myndigheterna skyldiga att anordna tolk i sina möten med medborgare som inte kan förmedla sig utan svårigheter.

Tolk är en tredje part i mötet. Enligt god tolketik skall tolken vara helt neutral. Den ska inte blanda sig i parternas relation (eller i det som sägs och) utan bara översätta det som sägs i rummet. Men vi vet också att kommunikation sker inte enbart med talet, utan via mimik, längden på uppehållet mellan ord och meningar och känslor.

Jag har mött dessa svårigheter som flykting när jag kom till Sverige och behövde tolk i mina kontakter med myndigheter och olika institutioner. Jag har också varit med om problemet att tolka för mina vänner och släktingar och blivit indragen i jobbiga processer. Frågan om användande av tolk kommer jag att möta också i egenskap av socialarbetare när jag är färdig med min utbildning som socionom eftersom många klienter även i fortsättning kommer att behöva tolkar i sina kontakter med socialtjänsten.

## 2. Min förförståelse

Av egen erfarenhet vet jag hur svårt det är när handläggarna av olika anledningar eller motiveringar avslår ett sökt bistånd. För klientens del spelar det ingen roll om avslaget har stöd i lagen eller inte. Det är känslan som sitter kvar; känslan av att andra får bedöma och besluta om det du behöver ryms i skälighetsnivå (SoL 4 kap, 1 §). Det har jag upplevt när jag fått rycka in och tolka för vänner och närstående. Då visste jag ingenting om god tolksed eller hur man skall agera som tolk innan jag kom att tänka på skrivningen av denna uppsats. Jag hjälpte mina vänner som en väntjänst och som en plikt. Det var klart att jag var lojal mot minna vänner och att jag tog parti för dem. Det var därför att jag var där, för att försvara mina vänners intressen mot ”myndigheterna”. Jag hade givetvis inget emot att mina vänner skulle anlita tolk vid de kontakterna. Jag hade till och med känt det som en lättnad om de hade gjort det, när jag nu tänker tillbaka på de tillfällena. Men jag ställde upp hundra procent då, när de nämnda vännerna behövde min hjälp med att följa med och översätta för dem.

För att illustrera problemet och mina tidigare erfarenheter skall jag beskriva ett tillfälle då jag följde en väninna till socialkontoret. Hon hade ingen avtalad tid. Handläggaren tog emot henne ändå och förklarade att hon inte hade så mycket tid och att min vän skulle få komma en annan gång då kunde hon beställa tolk också. Socialsekreteraren hade dragit av några hundra lappar av socialbidraget då familjen felaktigt hade fått extra, två månader tidigare. Jag kommer ihåg att min vän frågade mig hela tiden ”vad är det du säger” och jag sade kort något till svar. När hon sade något till handläggaren, översatte jag det hon sade, men jag kände mig som part i samtalet och ifrågasatte handläggarens beslut. Men det gjorde jag i min väns namn. När hon sade något som jag inte tyckte passade i det resonemang som jag på egen hand hade byggt upp, bad jag henne inte säga så och förslog något annat. Min vän var förvirrad men hade så mycket förtroende för mig att hon inte protesterade utan sade att ”ja, ja, du vet säkert bättre som har varit här i så många år”. Samtalet kom inget vart. Handläggaren bokade en tid för min vän samma vecka och beställde också tolk.

När jag nu reflekterar över det mötet är det tydligt att jag påverkade samtalet i den riktning jag hade valt. Det var inte bestämt i förväg att jag skulle agera på det sättet som det blev på kontoret. Vad jag minns så var det meningen att jag skulle följa med min väninna och för att hjälpa henne med översättningen. Vi hade ingen diskussion eller överenskommelse om att jag skulle företräda henne och prata istället för henne. Det blev bara så. Men är det sannolikt att tolkar agerar som jag gjorde då? Jag vågar givetvis inte generalisera och säga att tolkar brukar handla precis som jag gjorde. Men det är inte osannolikt att så kan vara fallet. Så detta är min första förförståelse eller min första fördom.

Den andra har lite mer vetenskaplig grund. Jag har svårt att tro att människor kan vara passiva iakttagare och fungera som ett fysikalisk eller tekniskt verktyg eller som en tolkningsmaskin i en tolkningssituation. Jag tror att det finns en hel del sanning i det som semiotikerna säger när det gäller interaktionen och samtalet mellan människor. Varje människa har sin egen bild av världen och vi gör alla vår egen läsning av det som sägs och det vi ser. Vi gör vår egen tolkning av situationen och det är den tolkningen vi förmedlar vidare. Så det som tolken säger kan aldrig bli exakt det samma som den första talaren har sagt.

Hur denna förförståelse kommer att påverka min analys får jag se när jag kommer till uppsatsens slutord. På ett medvetet plan försöker jag givetvis förhindra att den ska bli ett hinder för en mer distanserad och ”objektiv” förståelse.

### 3. Att använda tolk

Behovet av tolk uppstår när två personer inte kan tala samma språk. Förutom språket kan även hörselskador nödvändiggöra anlitande av tolk, teckenspråkstolkar. Denna uppsats har fokus på tolkbehov utifrån språket och den utländska bakgrunden. De senaste decenniernas invandring, både den arbetskraftorienterade och den flyktingrelaterade, gjort att det finns människor i landet som inte behärskar det svenska språket och behöver stöd vid sina kontakter med olika vårdinstanser eller myndigheter.

Vid myndighetsutövning skall myndigheten enligt lag behandla ärendet utan dröjsmål och effektivt. Ett annat krav är likabehandlingsprincipen.

*1 kap 9§ Domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör uppgifter inom den offentliga förvaltningen skall i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iakttaga saklighet och opartiskhet. (Regeringsformen, 1976:871).*

Detta innebär att den som ska få ett ärende behandlat av en förvaltningsmyndighet har rätt till lika behandling av sin sak inför myndigheten och att få sin sak prövad opartisk.

*8 § När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk. (Förvaltningslagen, 1986:223)*

Förvaltningslagen uttrycker det tydligt att myndigheterna är ansvariga att skaffa tolk när klienten inte kan förmedla sig på svenska.

Kammarkollegiet är den myndighet som har tillsynsansvar över de auktoriserade tolkar och translatorernas verksamhet. Syftet med auktorisationen är att tillgodose samhällets behov av kvalificerade kontakttolkar och översättare.

Det är kammarkollegiet som utfärdar auktorisationslicens till tolkar och översättare när de har klarat av provet. En auktorisation gäller i fem år. Kollegiet kan varna eller kan en auktorisation om tolken missköter sitt uppdrag. Är man missnöjd med en auktoriserad tolk eller översättares tjänster får man vända sig till kammarkollegiet. ([www.kammarkollegiet.se/tolktrans/tolktrans.html](http://www.kammarkollegiet.se/tolktrans/tolktrans.html))

Enligt kammarkollegiets riktlinjer "God tolksed" (1996), skall tolken vara opartisk och tolka det som sägs i rummet. Tolken får inte påverka samtalet på något sätt. Man skall varken utelämna information eller lägga till saker som inte har kommit från parterna i samtalet. Tolken har också tystnadsplikt. Ingen information som har kommit till tolkens kännedom under tolkningen får lämna rummet. (God tolksed 1996). Andra krav som ställs på tolken enligt samma riktlinjer är att tolken inte får vara jävig. Tolken skall också informera båda parter att hon tolkar allt som sägs; att hon talar i jag form och att parterna skall vända sig till varandra under samtalet inte till tolken. Tolkens uppgift är att möjliggöra kommunikationen på bästa sätt och försäkra sig om att parterna förstår det som tolkas.

I Göteborg finns fyra olika tolkförmedlingar: Tolkcentralen, Göteborgs tolkförmedling, Semantik och Tolkjouren. Tolkcentralen är kommunalt men de andra tolkförmedlingarna är privata. Tolkcentralen förlorade upphandlingen av tolktjänster år 2006. Göteborgs tolkförmedling vann upphandlingen istället. Tolkcentralen har mellan 400-500 tolkar i sitt tolkregister vilka man använder vid behov. Göteborgs Tolkförmedling uppger att de har drygt 500 tolkar registrerade hos sig. Av Tolkcentralens tolkar är mellan 40-50 % auktoriserade tolkar enligt dem själva. Göteborgs Tolkförmedlingar uppger att 35-40 % av deras tolkar är auktoriserade. Tolkcentralen hävdar att de erbjuder handledning i grupp till sina tolkar men inte på arbetstid. Göteborgs Tolkförmedling har ingen handledning till sina tolkar. Tolkarna får sköta den biten själva.

#### **4. Syfte och frågeställningar**

Syftet med min uppsats är att studera om och i så fall hur språkproblemet påverkar klienternas ärende när man vänder sig till socialtjänsten och behöver anlita tolk. Frågan uppsatsen försöker ge svar på är hur språkproblemet upplevs av parterna, hur de ser på tolkens medverkan och hur nöjda eller missnöjda de är med tolken. När klienten och myndigheten inte talar samma språk utan behöver använda tolk kan problemen bli dubbelt svåra. Påverkar detta relationen och förståelsen mellan klienten och myndighetspersonen? Upplevs tolkens närvaro och användandet av denne av de olika parterna som en last eller lättnad i ärendets gång? Mina frågeställningar är följande:

- 1- Hur ser parterna på språkproblemet i sig i ärendet?
- 2- Kan detta problem påverka utgången av ärendet?
- 3- Hur ser parterna på tolkens medverkan i Ärendet?
- 4- Hur nöjda eller missnöjda är parterna med tolken som språkförmedlare?

#### **Avgränsningar**

Jag har tänkt avgränsa min undersökning till endast ett språk. För att kunna förstå och återge klienternas syn, upplevelse och känsla avseende tolkens närvaro, tänker jag vända mig till den grupp av klienter som kan mitt modersmål. Klienter och tolk skall alltså vara kurdisktalande, mitt eget modersmål.

Olika möten har olika förutsättningar och olika villkor. Ett möte hos arbetsförmedlaren skiljer sig från ett möte hos en kurator. Ett möte på ekonomiskt bistånd skiljer sig från ett möte på utredningsenheten på socialkontoret. Det är olika frågor som behandlas i de nämnda mötena som kräver olika verktyg och olika tillvägagångssätt. Det är klart att ett möte på arbetsförmedlingen för en person som kan bli utstämplad om arbetsförmedlaren fattar ett beslut till den arbetssökandes nackdel, kan vara mycket mer krävande, känsloladdad och komplicerat som ett möte hos en psykiatriker. Samma sak gäller ett möte på enheten för ekonomiskt bistånd på socialkontoret. Men för att avgränsa uppsatsen har jag bestämt att fokusera på möten med tolk på enheten för ekonomiskt bistånd.

## 5. Tidigare studier

Jag har letat efter tidigare forskning i ämnet kommunikation genom tolk. Det finns tyvärr ingen sådan forskning. Det som fanns till att tillgå var en statlig utredning om tolkutbildning, en D-uppsats och en del litteratur. Av litteraturen har jag valt en skriva om två böcker närmare.

**5.1 Tolkutbildning, Nya former, nya krav.**(SOU 2005:37) Jag vill börja med att beskriva de förslag som framkom i betänkandet om utbildning av tolkar som kom 2005. Utredningen pekar på det stora antal språk som talas idag i Sverige sedan flyktingströmmarna kommit de senaste decennierna. Men det handlar inte enbart om flyktingar. År 2004 var 25 % av dem som beviljades uppehållstillstånd, gällde EES-avtalet alltså medborgare från europeiska länder som har rätt att bo Sverige och behöver endast arbetstillstånd. Idag finns det över 170 000 barn i grundskolan som är berättigad till modersmålsundervisning i olika språk. Under 2004 utfördes 650 000 tolktimmar i 120 olika språk. Utredningen betonar också vikten av utbildade och kompetenta tolkar för rättssäkerheten, likabehandlingen av alla medborgare och människor liv och hälsa.

*Utbildning av tolkar är ett av samhällets främsta instrument för att se till att tolkservicen utförs av för uppdraget väl kvalificerade tolkar. Därför finns ett behov av att nationellt styra utbildningen dels i kvantitativa former genom statsbidrag, dels i kvalitativa former genom mätbara nationella kunskapsmål, kursplaner, utvärdering, dokumentation av kunskaper efter slutförd utbildning samt tillsyn av utbildningen. (SOU 2005:37, s 24)*

Därför föreslår man att ”Tolk - och översättar – institutionen” (TÖI) skall ansvara för att utbildning av tolkningar och säkerställa kvalitén på tolkarnas kompetens. Grundutbildningen för kontakttolkar skall vara två terminer och innehålla handledpraktik också. Man pekar också på behovet av bättre studiematerial och tolkterminologi och tolkordböcker. I den reformerade utbildningen pekas även på förkunskapskrav motsvarande gymnasienivå i svenska språket och det språk som skall tolkas.

Tvåspråkighetstest föreslås vara obligatoriskt antagning till grundutbildningen för kontakttolkar. De tolkar som inte är auktoriserade men vill vara med i det nationella registret, skall också få lämna denna test. ((SOU 2005:37). Man föreslår också inrättandet av ett nationellt register över tolkar i Sverige. Även detta ansvar vill man lägga på TÖI.

**5.2 Språket som hinder till en lyckad kommunikation.** Jag vill börja med att lyfta fram några intressanta resultat som Ferid Krupic kommit fram till i sin studie (Krupic, 2007). Syftet med studien var att beskriva och belysa hur livssituation för patienter som har serbokroatiska som modersmål och inte behärskar svenska språket påverkades. Han visar särskilt hur språksvårigheter påverkar kommunikationen då patienter vänder sig till sjukvården. Studien är en kvalitativ undersökning. Krupic hade intervjuat 15 personer, sju kvinnor och åtta män som varit i kontakt med sjukvården. De intervjuade var människor som inte behärskar svenska och behöver tolk för att kunna göra sig förstådd.

Uppsatsen visar miljöombytes, kulturens och språksvårigheternas påverkan på kommunikationen då vuxna patienter gör besök inom vården. Alla de intervjuade upplevde att de hade det sämre här i Sverige jämfört med sina gamla hemländer. Många tyckte att det är



bättre om deras barn tolkar åt dem. De tyckte att det är barnens plikt att hjälpa föräldrarna och menade att barnen klarar av det bättre än främmande människor som ska tolka. Det finns också personer som tycker att det är bättre att använda tolkar istället för sina barn då det kan finnas känsliga uppgifter i situationen.

En viktig aspekt som tas upp i uppsatsen handlar om hur de förändrade politiska förhållandena inverkar på frågan om tolk och tolkningssituationen. Serbokroatiska som tidigare var ett gemensamt språk för folken i före detta Jugoslavien erkänns inte längre som något gemensamt språk efter splittringen av landet. Nu kräver många att tolken skall tillhöra samma etniska grupp för att tolkningen ska vara acceptabelt. Etnicitet och dialekt blir betydelsefulla beroende på det sociala och politiska läget.

**5.3 Kontakt genom tolk.** Detta är titeln på en bok av Cecilia Wadensjö (1998). Cecilia har jobbat som tolk mellan svenska och ryska tidigare och forskar vid Tema Kommunikation vid Linköpings universitet. Wadensjö påpekar att tolkanvändare kan uppfatta tolken som ett störningsmoment i samtalet. Man syftar bland annat på att mötena tar längre lång tid eller man har haft dåliga erfarenheter av det tolkade samtalet beroende på tolkens bristande kompetens. Tolkar är livsviktiga i många möten inte minst inom sjukvården eller de rättsvårdande myndigheterna.

Wadensjö anser att tre viktiga behov måste tillgodoses för att kunna garantera vård, social service och rättsskipning på lika villkor för alla: Det ena är att det måste finnas utbildade tolkar. Det andra är anlita dessa tolkar vid behov och det tredje är att tolkanvändarnas behov av utbildning i kommunikation i allmänhet och i kommunikation över språk och kulturella gränser, och i kommunikation via tolk (Wadensjö, 1998).

#### *Tolken som en delaktig och aktiv part*

Tolkar kan inte vara ett passivt element i ett samtal menar Wadensjö. Genom sin blotta närvaro påverkar de mötets betingelser. Tolkningssituationen är i sig ett samspel mellan tre parter i rummet och tolken brukar ha ett samordnande roll med sin särskilda roll mittemellan huvudaktörerna.

Tolken översätter det som sägs i rummet men tolken säger inte exakt det som parterna säger utan återger det som har sagts. Tolken återger den framförda informationen inom ramarna för språket och kulturen och sina färdigheter. Det är klart att det inte blir exakt samma ord och nyanser som huvudaktörerna har sagt i sitt eget språk utan i en annan form men förhoppningsvis med samma innehåll (Wadensjö, 1998).

*Tolkarna påverkar ett samtals innehåll och utveckling genom sin blotta närvaro; genom att med jämna mellanrum komma med sina översättningar "indirekt samordning". Dessutom är tolkarnas styrning av samtalet direkt.*  
(Wadensjö, 1998, s 70)

#### *Förståelse, missförstånd*

Samtal är en kollektiv handling. Det är de medverkande parterna som bestämmer utgången av ett samtal. Förståelse har inte alltid med språkmomentet att göra. Två parter kan ha olika helt uppfattningar, positioner, förväntningar och intressen redan innan de möts. De kan prata förbi varandra beroende på positionerna redan innan tolken kommer med i bilden (Wadensjö, 1998). Tolkens agerande är avgörande för om den bristande förståelsen i sig blir ett samtalsämne eller om den behandlas ensamt av tolken själv. Ibland kan tolkar försöka lösa den bristande förståelsen genom att själva agera för att motverka bristen på förståelse utanför

det "egentliga" samtalet. Tolkar brukar göra som människor i allmänhet i betydelsen att även de, är inriktade på att uppnå en praktiskt tillräckligt delad förståelse, menar Wadensjö.

#### *Vems sida tar tolken*

Tolkar skall vara oberoende och oavhängiga enligt god tolksed. Men de kan utsättas från båda sidor i samtalet för att få tolken på sin sida eller att få dennes lojalitet. I regel skall tolken påminna om sin oberoende och visa att hon står i mitten och inte har med konflikten att göra. Men det finns situationer där tolken behöver visa empati och förståelse för t.ex. klienter för att samtalet skall kunna nå sitt syfte. Det gäller inte minst i terapeutiska situationer eller vid besök hos psykologer, utan att tolken lägger in sina värderingar eller känslor i tolkningen. (Wadensjö, 1998)

Hon menar också att det alltid är lättast för tolken att vara neutral om parterna i samtalet har ett samförstånd sedan tidigare. Det finns intressekonflikter som kan tolks agerande eller icke-agerande och uppfattas som att hon tar någondera av parternas parti. Tolkens kön, härkomst, ålder och tidigare bekantskap med ärendet kan skifta lojalitetskonflikterna eller förväntningarna på denne.

#### *Kan allt tolkas?*

Wadensjös svar på denna fråga är negativt. Hon menar att tolken återger en egen version av det denne hör, utan att förlora någon del av den framlagda informationen på vägen. Sedan finns tillfällen då tolken i rollen som samordnare eller för att motverka konflikter agerar som en osynlig medlare även om det inte är tolkens uppgift.

*I situationer där en part med adress till tolken förolämpar eller hånar den andra parten kan tolken gripas av skamkänsla, och tåga istället för att ta förolämpningen i sin mun. Det händer att tolkar medvetet frågar om "hurså?", "Förlåt, jag hörde inte", även fast de hört, och ger på så sätt talaren en chans att korrigera sig, samtidigt som de gör honom eller henne uppmärksam på tolkens ansvar gentemot båda parterna. (Wadensjö, 1998, s 160)*

**5.4 Att använda tolk**, är ett artikelbidrag av Eva Nyberg i boken "Tvärkulturella möten" (2000). Eva Nyberg är i mångt och mycket inne på samma tankegångar som Cecilia Wadensjö. Det specifika med Nybergs skrift är att den behandlar frågan om användningen av tolk inom vården. En viktig aspekt som hon tar upp i sin text gäller tolk och samtal med barn. Hon påpekar att tolkning för barn skiljer sig mycket från tolkning för vuxna. Barnet uppfattar inte tolken som "tolk", utan som en vuxen som alla de andra som finns i rummet (Nyberg 2000). Det går inte heller förklara för barnet varför hon skall titta på doktorn när hon pratar med tolken. Den vuxne tolkanvändaren kan förstå meningen med detta medan barnet har svårt att förstå och hänga med i resonemanget. Tolkar skall prata i jag-form enligt föreskrifterna från kammarkollegiet. Men gör man detta vid tolkning för barnet, så blir barnet bara förvirrad och hänger inte med. Tolkens måste visa empati och delaktighet på ett helt annat sätt jämfört med det brukliga.

Tvåspråkig personal är en tillgång på en arbetsplats. Det gör att den höjer arbetsplatsens kompetens på det kulturella planet. Men Nyberg ser användandet av kollegorna som tolk inte så lyckad. Rollerna blandas och blir rörigt, tolkanvändaren kan bli passiv och lägga mer ansvar på den tolkande kollegan i en terapeutisk situation. Det kan ibland leda till lojalitetskonflikter också (Nyberg 2000). Man ska inte glömma att tvåspråkighet inte innebär per automatik tolkkompetens. Denna fråga behandlade också Krupic när han nämner att

klienterna var mycket missnöjda när tvåspråkig personal användes ibland för tolkning. De menade att personalen inte behärskade språket för tolkningen.

Tolken som legitimerande aktör i mötet är en annan aspekt som Nyberg utvecklar. För många är psykologer något okänd. Med sin närvaro ger tolken erkännande till "institutionen" eller mötet som blir betydelselös om klienter inte har tillit till den. Nyberg kallar denna tolkens legitimerande funktion för en sekundärvinst av tolkanvändningen.

## 6. Teoretisk utgångspunkt

Människan är en social varelse. I vår vardag är vi med i olika sociala sammanhang och sociala grupper vilka är delar av det samhälle som vi skapar och blir omgärdad av. Samhället är ett historiskt fenomen som har sett olika *ut* över tid. Vi lever idag i ett kapitalistiskt system som skiljer sig på olika sätt från tidigare tidsperioder, både ekonomiskt, kulturellt och politiskt.

Det kapitalistiska systemets existens är beroende av ett oavbrutet utvinnande av mervärde enligt Marx. Det är vinsten som styr kapitalets rörelse, aktion och reaktion. För att garantera maximal vinst, strävar kapitalet efter effektivitet och rationalitet. Allt runtomkring fungerar som instrument för att uppnå det målet. Denna instrumentella rationalitet, effektivisering, präglar hela det kapitalistiska systemet. Kommunikationen i detta system är ojämbördig och bygger på makt och pengar. Handlingar i systemet är målrationella, de syftar till att uppnå det i förväg bestämda målet vinst eller framgång.

*Det målrationella handlandets modell utgår ifrån att aktören uteslutande strävar efter att uppnå ett tillräckligt preciserat mål och att han kalkylerar alla andra handlingsföljder som framgångens bibetingelser. (Habermas, 1990, s164)*

En framgångsorienterad handling kallas för *instrumentell* och bedöms utifrån med vilken effektivt den påverkar ett fysikaliskt tillstånd. Strategiska handlingar är däremot handlingar som bedöms med avseende på hur effektivt de inverkar på en rationell motspelares beslut. Instrumentella handlingar kan vara förknippade med sociala handlingar medan strategiska handlingar är sociala handlingar (Habermas, 1990). Habermas ställer strategiska handlingar emot kommunikativa handlingar. I ett kommunikativt handlande kalkylerar inte aktörerna för att nå egocentriskt egennytta utan eftersträvar samförstånd.

*Om deltagarna lyckas uppnå en inbördes förståelse leder detta till ett samförstånd dem emellan. Ett kommunikativt uppnått samförstånd uppfyller inte bara de betingelser som krävs för en faktiskt rådande överensstämmelse. Samförstånd kommer snarare till stånd endast under betingelser som hänvisar en till en rationell grundval. Samförstånd vilar på en gemensam övertygelse. (Habermas, 1990, s 165)*

### 6.1 Hierarki och balans

Förståelseorienterad kommunikation bygger på en jämbördig relation och en inbördes förståelse för att uppnå ett eftersträvan svårt mål. Ingen av parterna kan vara inriktade

på egen framgång. Det handlar om en koordinering av båda parter handlingar för en lyckad förståelse. Socialtjänsten är en myndighet med en lagreglerad verksamhet. Den till för att

*...på demokratins och solidaritetens grund främja människornas, ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet (Socialtjänsten 2001:453, 1 kap, 1§)*

Det står också tydligt och klart att verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och deras integritet. Handläggarna på socialkontorets försörjningsenhet i det här fallet, företräder samhället, staten och reglementet. Det skall styra deras handlande och bemötande av biståndssökarna. Enligt socialtjänstlagen är myndigheten till för att stödja människor som är i behov av samhällets stöd. För att vara stödjande måste denna verksamhet ha en förståelseorienterad kommunikation som Habermas uttrycker det. Fokus måste vara på att förstå varandra och komma fram till en gemensam förståelse.

Ekonomi är livsviktig för alla människors överlevnad. Vad som är viktigt att ha i sin vardag för sitt uppehälle är mycket varierande från människa till människa. Socialbidragsnormen kan från detta perspektiv uppfattas som en godtycklig norm ur den bidragssökandes synvinkel. Samtidigt som handläggarna har att utgå från den normen som är beslutade från högre instanser, politikerna. Innan mötet ska äga rum mellan klienten och handläggaren ser vi att parterna inte har samma position. Den ena söker bistånd och den andra beslutar om det sökta biståndet. Oavsett hur handläggaren är som person har vi en obalans som är inbyggt i mötet mellan klienten och handläggaren.

Jag har dock inte problematiserat mötet med avseende på balansen och positionen mellan parterna i mötet. Istället har jag mer fokuserat på att socialsekreteraren representerar en myndighet som har makt att förneka eller bevilja ett ur klientens perspektiv viktigt stöd.

## **6.2 Språk och kultur**

För att den sociala interaktionen mellan två aktörer skall kunna äga rum behöver aktörerna ett verktyg att kommunicera med. Språket eller talhandlingen är ett sådant verktyg för det ändamålet.

*Språket tjänar (a) funktionen att etablera och förnya interpersonella relationer, varvid talaren hänvisar till något i världen av legitima ordningar, (b) att framställa tillstånd och händelser eller deras förutsättningar, varvid talaren hänvisar till något i världen av existerande sakförhållanden; och (c) att manifestera upplevelser, dvs. att framställa sig själv, varvid talaren hänvisar till något i den subjektiva värld som han har ett privilegierat tillträde till. (Habermas, 1990, s 197)*

En förutsättning för förståelsen genom språket är att:

*... interaktionsdeltagarnas vetande överensstämmer i ett avseende: deras situationstolkningar skall vara tillräckligt överlappande. (Habermas, 1990, s 175).*

För att aktörernas tolkningar av olika situationer skall vara gemensamma måste man känna till de gemensamma sociala normerna, de sociala koderna och symbolerna som förekommer i samhället. När aktörerna tillhör helt olika klasser med mycket stora skillnader i sina livserfarenheter, blir även deras situationstolkningar påverkade av detta och språket blir inte heller det samma.

*När interaktionsdeltagarna kommunicerar om sin situation, befinner de sig i en kulturell tradition som de samtidigt utnyttjar och förnyar. (Habermas, 1990, s 193)*

*Kultur kallar jag det vetandeförråd ur vilket kommunikationsdeltagarna förser sig med tolkningar när de kommunicerar om något i världen, (Habermas, 1990, s 194)*

Språket och kulturen uppträder aldrig i sig som ett problem i det kommunikativa handlandet. Man utgår ifrån att kommunikationsdeltagarna har det aktuella språket och kulturen i ryggen, som Habermas uttrycker det. Men med institutioner och personlighetsstrukturer förhåller det sig annorlunda. De kan begränsa spelrummet för aktörernas handlingar. De har en dubbel status och kan vara både beståndsdelar av den sociala eller subjektiva livsvärlden och som strukturella komponenter av livsvärlden. De finns där som delar av livsvärldsbakgrunder också i form av individuella färdigheter, kunskapen om hur man hanterar en situation och socialt invanda praktiker som innebär vad man kan förlita sig på i en viss situation. (Habermas, 1990, s 192).

När man anlitar tolk, innebär att parterna i kommunikationshandlingen inte talar samma språk. Språket är ett viktigt medium för att den sociala interaktionen ska äga rum. I det här fallet blir bristen på det gemensamma språket i kommunikationen ett problem i sig. Tolken anlitas för att fylla denna allvarliga brist, för att parterna rent tekniskt ska kunna förmedla sitt budskap.

Språket, både det verbala och icke verbala är det viktigaste verktyget i den mänskliga kommunikationen. Det är svårt att föreställa sig komplexa mänskliga interaktioner utan språk. Uppnåendet av inbördesförståelse tycks vara ett inneboende telos i det mänskliga språket enligt Habermas. Detta innebär inte att språket inte kan användas som instrumentellt

*Varje social relation, som åstadkoms med språkliga medel, är inte ett exempel på kommunikativt handlande. Ego kan med hjälp av språkliga medel förmå alter till ett visst beteende och instrumentalisera detta för den egna framgången. Det betyder i sin tur inte att kommunikativt handlande subjekt inte också kan vara inriktade på egen framgång; men inom ramen för kommunikativt handlande kan*

*de bara uppnå ett eftersträvat mål genom en lyckad förståelseprocess: inbördes förståelse är avgörande för koordineringen av deras handlingar. (Habermas, 1990, s 165-166)*

Som jag nämnde tidigare har jag inte tänkt kontakten mellan klienten och socialsekreteraren som något än samförstånd orienterad. Vilseledning eller manipulation får därför inte någon plats i denna undersökning. Med detta menar jag inte att ett sådant problem inte kan förekomma i de kontakterna undersökningen hänvisar till.

En viktig aspekt av Habermas teori om kommunikativt handlande är att man inte kan förstå omvärlden genom att objektifiera den som utomstående utan man måste interagera med sin omvärld. I sin avhandling uttrycker Anita Kihlström detta på följande sätt:

*Habermas överger med sin teori den traditionella medvetandefilosofin, som utgår från ett subjekt och dess medvetande. I denna filosofiskas utgångspunkt relaterar sig subjektet till omvärlden genom att se den som ett objekt eller genom att tilldela den vissa värden eller roller i den sociala världen. Habermas har i stället en språkfilosofisk utgångspunkt, som bygger på interaktion mellan minst två subjekt, där man inte bara försöker förstå meningen, utan också provar den mot sin egen specifika erfarenhet. Det innebär enligt Habermas att man inte kan ställa sig utanför som observatör och samtidigt fullt ut förstå.”*  
(Anita Kihlström 1990, s 38)

Här dyker upp frågan om tolken som tredje part i kommunikationen. God tolk etik kräver att tolken är opartiskt i mötet. Tolken delar som alla andra individer en livsvärld som man både påverkas av och påverkar. I denna livsvärld återfinns kultur, samhälle och personligheten som samverkar i sättet på vilket individen handlar kommunikativt. Kultur är det vetandeförråd som finns där i bakgrunden. Vad händer om tolken som tredje part inte begriper sig tillräckligt på klientens vetandeförråd, eller om mötesdeltagarnas livserfarenheter skiljer sig fundamentalt? Påverkas inte personligheten eller själva situationen av att tolka för två parter i ett samtal, det som skall tolkas? Denna aspekt av problematiken som jag tar upp i denna uppsats kan inte få tillräckligt svar från Habermas. Därför tar också jag lite hjälp från andra teoretiker i ämnet kommunikation.

### **6.3 Andra kommunikationsteorier**

Enligt John Fiske professor vid Wisconsin-Madison universitet, Department of Communication Arts, finns det två huvudinriktningar inom Kommunikationsteorin. Den ena riktningen lägger tonvikten på kommunikation som skapande av betydelse. I denna inriktning har tecknet stor betydelse. Studiet av tecken och deras sätt att fungera kallas semiotik. Texten får stor uppmärksamhet här. Mottagarens status inom semiotiken är en annan stor skiljelinje mellan de två huvudinriktningarna inom

kommunikationsteorierna. Semiotikerna brukar kalla mottagaren för "läsaren" och ger honom en aktivare roll än i de flesta processmodeller.

*Semiotiken föredrar termen "läsare" (även av ett fotografi eller en målning) framför för att den antyder både ett större mått av aktivitet och att läsning är något vi lär oss att göra; därmed bestäms den av läsarens kulturella erfarenhet. Läsaren hjälper till att skapa textens betydelse genom att låta erfarenhet, attityder och känslor påverka den. (John Fiske, 2001, s 61)*

Semiotikerna ser alltså mottagaren som en mycket aktiv aktör i skapandet av betydelsen i en kommunikations handling. Mottagaren gör sin egen läsning av de mottagna signalerna. Sändaren av signalerna blir inte längre ägare av betydelsen eller meningen som sändes från hans sida, utan mottagaren har lika mycket betydelse i vad det är som skall uppfattas. Strukturalistiska modeller hör till denna inriktning. Jag tänker inte gå in närmare på denna inriktning.

Den andra inriktningen betonar kommunikationsprocessen. Den grundläggande förutsättningen för denna inriktning är att kommunikation är överföring av information från A till B. Shannon och Weaver är två teoretiker som förknippas med denna inriktning.

*(denna inriktnings) grundläggande förutsättning är att kommunikation är överföring av ett meddelande från A till B. Följaktligen inriktar de sig främst på medium, kanal, sändare, mottagare, brus och feedback, eftersom samtliga dessa termer avser processen att sända ett meddelande. (John Fiske, 2001, s 60)*

Information är inte det samma som betydelse. Information kan vara ett meddelande som framförs genom en överenskommen signal, som en "blink" för "ja" och två "blinkar" för "nej". Innebörden eller betydelsen har ingen betydelse i sammanhanget i övrigt. "Ja" et kan betyda "jag är hemma" eller "gamla testamentet" medan "nej" et kan stå för det motsatta eller vilket annan överenskommen innebörd. Shannon och Weaver identifierar tre problemnivåer vid kommunikationsstudier. Dessa är:

*Nivå A, tekniska problem: Hur exakt kan kommunikationssymbolerna överföras?*

*Nivå B, semantiska problem: Hur noggrant uttrycker de överförda symbolerna den önskade betydelsen?*

*Nivå C, effektivitetsproblem: Hur effektivt påverkar den mottagna betydelsen beteendet på önskat sätt? (John Fiske, 2001, s18)*

Problemen på den första nivån, de tekniska, är enklast uppfatta. Det är enklare att förstå om en enkel signal har nått fram eller inte till mottagaren. Informationen på denna nivå är mycket exakt och förutsägbart. Det är antingen ja eller nej; det ena eller det andra. Det finns inte så många andra valmöjligheter.

Det blir genast svårare när vi kommer till problemen på nivå två som har med semantiken och betydelsen att göra. Ett ord kan ge olika mycket information. Sammanhanget kan ge ordet olika innebörd.

*Shannon och Weaver anser att betydelsen inryms i meddelandet: därför innebär en förbättring av kodningen en förbättring av den semantiska noggrannheten. Här finns emellertid även kulturella faktorer i arbete som inte specificeras av modellen: betydelsen ligger minst lika mycket i kulturen som i meddelandet. (John Fiske, 2001, s18)*

Det som fattas i denna modell är kulturella faktorer. Det är bara meddelandet i sig som har en innebörd. Kulturen och dess symboler, myter och oskrivna regler eller sättet att uttrycka något på kan betyda lika mycket i det specifika fallet menar John Fiske.

Problemen på tredje nivå är svårare än de två första nivåerna. Många har uppfattat denna beskrivning problem på denna nivå som att Shannon och Weaver ser kommunikation som manipulering eller propaganda men de hävdar att den estetiska eller emotionella reaktionen på ett konstverk är en effekt av kommunikation. (John Fiske, 2001)

#### **6.4 Brus**

Ett intressant begrepp i denna inriktning inom kommunikationsteori är brus. Med brus menas allt oönskat som läggs till signalen sedan den sänts av sändaren tills den når mottagningen. Allting som inte har varit avsett av källan blir brus. Detta kan vara ljudförvrängning eller brus på tv bilden. All trassel som inträffar inom kanalen är exempel på brus.

Begreppet omfattar alltså alla de signaler som inte har sänts av källan, eller allt som gör det svårare att begripa den ursprungligen sända signalen på ett korrekt sätt. Det som stör vår uppmärksamhet för att ta emot signaler räknas som brus.

*Shannon och Weaver skiljer mellan semantiskt brus (nivå B) och tekniskt brus (nivå A) och antyder att en ruta kallad semantisk mottagare kan behöva placeras mellan den tekniska mottagaren och destinationen. Semantiskt brus definieras som all förvrängning av betydelsen som sker i kommunikationsprocessen och som inte är avsedd av källan men påverkar mottagningen av meddelandet vid destinationen. Brus förvanskar alltid sändarens avsikter, oavsett om det orsakas av kanalen, publiken, avsändaren eller själva meddelandet, och det begränsar därmed den mängd önskad information som kan sändas i en given situation vid en given tidpunkt. (John Fiske, 2001, s 20)*



## 6.5 Andra viktiga begrepp

”Redundans” är det som är förutsägbart eller konventionellt i ett meddelande. Det innebär att ett redundant meddelande kan kallas informationsfattigt eftersom det inte ger många alternativ till att uppfatta det på något annat sätt än det avsedda. Redundans spelar också en kontrollerande mekanism mot felaktigheter i språket. Vi kan förstå ett ord även om den stavas fel tack vare just redundansen. Ett redundant meddelande är ett allmänt känt sådant eftersom många känner igen den (John Fiske, 2001).

Reklamsnuttar som måste vara kort och koncisa och dra uppmärksamheten till sig brukar innehålla redundant meddelanden medan en facktidning som skriver om någon teknisk produkt, utan någon konkurrens om uppmärksamheten, är ”entropi”, alltså motsatsen till ”redundans”.

”Medium” och ”feedback” är två begrepp som Shannon och Weaver inte använder men deras efterföljare ser som viktiga. Medium är tekniska eller fysikaliska medel för omvandlingen av meddelande till en signal som kan överföras via kanalen till mottagaren. Medium kan delas i tre kategorier: **A- Framställande media.** Röst, mimik, gester hör hit. Det talade ordets språk används av denna media. Denna media kräver kommunikatorns närvaro och gäller ögonblickligen. **B- Återgivande media.** Böcker, tidningar, filmer, målningar och konst i allmänhet hör till denna kategori. Denna form av media är skapande och kreativ. Den producerar en text som kan representera medierna i kategori A. Denna medias existens är oberoende av kommunikatorns närvaro. **C- Mekanisk media.** Radio, telefon, tv tillhör denna grupp. Det handlar om medier som överför informationen som utgått från kategorierna A och B. Medierna i denna kategori använder teknologiska kanaler vilket innebär att de har tekniska begränsningar och är också mer utsatta för brus än de två första kategoriernas medier. ”Feedback” är överföring av mottagarens reaktion på det sända meddelandet. Feedback gör det möjligt för den uppmärksamade talaren att styra sin kommunikativa handlande och korrigera eventuella felaktigheter eller brister i sin kommunikation. (John Fiske, 2001)

Avslutningsvis vill jag säga att Habermas teori om kommunikativt handlande kommer att finnas som bakgrund i denna studies analys och resultatdiskussion. Återkommande begrepp i fortsättningen kommer att vara språk, socialinteraktion, neutralitet, medium, feedback, opartiskhet, lojalitet, kultur, förståelse, brus, missförstånd, rationalitet och god tolksed i syfte att svara på frågan om och i så fall hur tolken påverkar mötet.

## 7. Metod

När man söker efter kvantitativa mått på hur ett visst arbete har fungerat eller resultaten därav, passar en kvantitativ undersökning bäst säger Kvale (1997).

*Den kvalitativa intervjun är en unik, känslig och kraftfull metod för att fånga erfarenheter och innebörder ur undersökningspersonernas vardagsvärld. Genom intervjun kan de förmedla sin situation till andra ur ett eget perspektiv och med egna ord. (Kvale, 1997, s 70)*

Om man däremot vill undersöka hur människor känner i en viss situation eller hur deras resonemang ter sig, passar den kvalitativa undersökningen bättre.

## **7.1 Val av metod**

Jag har valt att använda mig av kvalitativa intervjuer i min studie. Detta passar min undersökning bäst eftersom jag inte är ute efter några kvantitativa mått på hur bra eller dåliga samtal genom tolk har varit. Intervjun ger en bild av hur de intervjuade känner i samband med det undersökta fenomenet. Det handlar om deras egna upplevelser och hur dem ser på saken. (Kvale 1997) menar att forskningsintervjun är ett samtal om den mänskliga livsvärlden. Intervjutexten kan inte ses som en litterärtext som kan åberopas var och hur som helst. Det som skiljer intervjutext från det litterära, menar Kavle (1997) är att intervjutexten måste ses och tolkas i sitt sammanhang. Det går inte att lösrycka en fras här och en fras där utan man måste förstå texten i hela det sammanhang den har uttryckts eller lämnat den intervjuades mun. Det är av avgörande betydelse menar Kvale (1997) att den intervjuade får tillräckligt med information om intervjuens bakgrund och vad intervjuaren har för syfte med intervjun. Jag har också tittat på tidigare forskning och litteratur i ämnet. Tyvärr finns det inte så mycket forskning i ämnet.

## **7.2 Val av intervjupersoner**

Uppsatsens arbetsområde är enheten för ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten. Jag tänker på användandet av tolk när man är i behov av kontakt med socialtjänsten. Jag har intervjuat fyra socialsekreterare, fyra klienter och tre tolkar. I början hade jag tänkt be socialsekreterarna om hjälp för att komma i kontakt med några klienter som hade behov av tolk vid sina kontakter med socialtjänsten. Men jag ändrade mig under förberedelseprocessen. Jag tror att det fanns en risk att klienterna inte skulle vara helt öppna med sina svar om ”problemet” hade med den aktuella socialsekreteraren som jag skulle också intervjuas att göra. Jag ville inte heller ta risken att handläggarna skulle medvetet eller omedvetet välja bort klienter. Lojalitetskonflikt i det fallet var också ett problem att tänka på. Jag bestämde mig för att de personerna som blev föremål för studien inte skulle ha med varandra att göra utan det ska vara olika fall för att ingen av de medverkande skulle känna igen den andra. De fyra socialsekreterarna jobbar i olika stadsdelar. Det är två kvinnor och två män. Två av socialsekreterarna har själva utländsk bakgrund. Intervjuerna skedde på respektive socialkontor.

Jag vände mig till en kurdisk förening för att få hjälp med att hitta intervjupersoner. Jag berättade om min uppsats och bad att få prata med två män och två kvinnor som inte behärskade svenska och behövde tolk vid sina kontakter med myndigheter. Ett annat krav var att de medverkande var i behov av försörjningsstöd eller kompletterande socialbidrag för sitt uppehälle. Föreningen gav mig namn på fyra personer som hade valt att gå med i min undersökning. Jag pratade med dem i telefon och skickade ett brev på (kurdiska och persiska) till dem som hade visat intresse om uppsatsens upplägg och kontraktet från min sida.

Det finns fyra olika tolkförmedlingar i Göteborg. I början hade jag en tanke om att ringa till Tolkcentralen i Göteborg för att få prata med några kurdisktalande tolkar. Under arbetes gång upptäckte jag att det fanns flera tolkförmedlingar och att ”Tolkförmedlingen” hade vunnit upphandlingen. Även här tänkte jag om i fråga om valet av tolkar. Jag frågade återigen Kurdiska Kommittén om de kände till kurdiska tolkar. De nämnde sex personer för mig. Jag valde tre stycken slumpvis och hoppades på att de jobbade åt olika tolkförmedlingar. Jag

tänkte ändra intervjupersonerna om de inte representerade åtminstone två av Göteborgs fyra tolkförmedlingar.

Resultatet blev att av de intervjuade en jobbade enbart för Tolkcentralen, den andra tog emot uppdrag från alla tolkförmedlingar och den tredje tog uppdrag från tre privata tolkförmedlingar men inte från Tolkcentralen.

### **7.3 Genomförande av intervjuerna**

För denna studie ställde upp fyra socialsekreterare. Intervjuerna ägde rum på socialsekreterarnas respektive kontor. Lika många klienter, fyra personer, gick med i undersökningen. Två intervjuer skedde i klienternas hem; en i Kurdiska Kommitténs lokal och den fjärde på ett café.

Av tolkarna intervjuades två stycken på ett Café. Den tredje intervjun genomfördes i Kurdiska Kommitténs lokaler.

Intervjuerna tog mellan 1-1.5 timme. Intervjuerna spelades in på bandspelare. Efteråt skrev jag ner alla intervjuerna på papper.

### **7.4 Validitet och reliabilitet och generalisering**

Att validera betyder att kontrollera (Kvale, 1997) hur sant ett påstående eller en utsaga är. Validitet innebär giltigheten av det man undersöker. För att en studie skall ha hög validitet måste den undersöka exakt det den tänker undersöka under den tid och rum som studien avser. I fallet med denna studie, skall jag undersöka hur språkproblemet och tolkens medverkan i mötet på socialkontoret upplevs av parterna. Deltagarna i denna studie har alla blivit tillfrågade om sin upplevelse och sin syn på frågan och har gett uttryck för sin upplevelse och uppfattning i detta. Därför tycker jag att studiet har en hög validitet i det den undersöker.

I intervjuerna har jag haft ett öppet samtal med följdfrågor till de intervjuade. Jag har försökt hela tiden se med kritiska ögon på det material jag samlade in. När det gäller intervjuerna måste jag påpeka att det viktigaste i intervjuerna inte handlar om fakta utan mer om upplevelser; och man kan inte prata i termer av sann eller osann om upplevelser.

Reliabilitet har med forskningsresultatens konsistens att göra (Kvale, 1997). Det handlar egentligen om hur tillförlitligt intervjuerna i det här fallet är. Har man till exempel ledande frågor i en intervju får man de svar man önskar och därmed sjunker tillförlitligheten. Jag har försökt vara uppmärksam på att detta. Jag har också försökt medvetandegöra min förförståelse i det sammanhanget så att den inte påverkar undersökningsprocessen och studiens resultat.

Med generalisering menas ifall studien kan ge vägledning för vad som kommer att hända i en annan situation. Jag tror inte att man kan förvänta sig generaliserande resultat av en studie med så få intervjupersoner och i ett så begränsat ämnesområde. Därför tycker jag inte att man dra generaliserbara slutsatser av denna undersökning.

### **7.5 Etiska regler**

Forskningsrådet (1990) anser att fyra grundläggande krav måste uppfyllas vid vetenskapliga studier. Dessa fyra krav är:

1- Informationskrav: som innebär att forskaren måste informera de berörda människorna om forskningens syfte och villkor.

2- Samtyckeskravet: att de deltagande i undersökningen själva har rätt att bestämma över sitt deltagande.

3- Konfidentialitetskravet innebär att alla uppgifter om de medverkande i undersökningen måste vara konfidentiella och personuppgifterna förvaras på ett sätt som obehöriga inte kan ta del av dem. Denna fråga är förbunden med frågan om offentlighet och sekretess också.

4- Nyttjandekravet: Uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål. Detta innebär bl.a. insamlade data om medverkade i forskningen får ej användas kommersiellt. (Forskningsrådet 1990)

Enligt Kvale (1997) skall de intervjuade i förväg få fullständig information om studiens syfte och hur den används. De medverkande i undersökningen måste godkänna upplägget och materialets användningssätt. Man får inte undandöja de medverkandes identitet eller göra på ett sätt som de kan bli igenkända i studien om de inte själva går med på det.

Inför intervjuerna pratade jag med de intervjuade i telefon och skickade sedan ett brev med "Information och samtycke". Sedan diskuterades återigen min uppsats syfte och mitt tillvägagångssätt beträffande analys och resultatet.

För att de intervjuade, inte skall bli igenkända har jag valt att inte nämna vilka stadsdelar de bor i. Jag har valt fingerade namn åt dem och slopat de delar som kan röja deras identitet. Jag har valt också att ge alla medverkande kvinnliga namn. Överallt i min egen text, har jag använt pronomen "hon" när det syftar på tredje person, man eller kvinna.

## 7.6 Analysmetod

Det finns fem olika metoder av intervjuanalys vid kvalitativa undersökningar enligt Kvale (1997). *Koncentrering* innebär att de intervjuade personernas uttalanden återges i en kort och sammanfattande version. *Kategorisering* är den andra varianten vilket innebär en sammanfattning av intervjuerna och kategorisering av dess innehåll i olika plus eller minus tecken för förekomsten av vissa fenomen. *Narrativ strukturering* betyder att analysen av intervjun ses som en berättelse och en sammanhängande historia. *Meningsstolkning* innebär att man går djupare i tolkningen av den uttalade texten. *Ad hoc* är att skapa mening enligt Kvale. Det innebär att man inte begränsar sig till en viss metod för analysen av intervjuerna. I kvalitativa undersökningar brukar man oftast använda sig av alla metoderna i olika hög grad. (Kvale, 1997) Forskaren kan således först läsa igenom intervjuerna och skaffa sig ett allmänt intryck, sedan gå tillbaka till särskilda avsnitt. (Kvale, 1997, s 184)

I min analys av intervjuerna har jag valt ad hoc som Kvale beskriver (1997). Jag har läst alla intervjuerna alla och tagit fasta på olika skeenden eller problemformuleringar. Sedan har jag försökt koppla den samman med andra delar av intervjuerna. Ibland har jag kommit tillbaka till en fråga som nämnt tidigare och fördjupats mig i den.

I min uppsats har jag använt även de andra metoderna som kategorisering eller koncentrering där det har varit relevant. Ibland har jag hämtat långa citat, ibland kortare sådana.

## 8. Resultat och analys

Den grundläggande frågan som denna uppsats kretsar kring är språksvårigheten i sig i kontakten mellan socialtjänst och klienten. För att avgränsa problematiken har jag valt endast enheten för ekonomiskt bistånd inom Socialtjänsten. Det gäller alltså intervju med handläggare på ekonomiskt bistånd och klienter som har varit i behov av försörjningsstöd. Det är själva mötet i sig som jag har fokus på och vill veta om och i så fall hur den påverkas av att den ena parten i mötet inte behärskar det för mötet gällande språket; hur upplevs mötet av parterna? Och till slut vad gör tolkens medverkan med mötet och hur upplevs tolken och tolkningen av parterna i mötet?

### 8.1 En kort presentation av repondenterna

Jag vill börja med att kort berätta om de medverkande i studien. Socialsekreterarna i undersökningen jobbar alla i Göteborg. De är två män och två kvinnor. Den har jobbat olika långt. Den har jobbat olika långt den längsta är 16 och den kortaste var på fem år. Två av socialsekreterarna har utländskbakgrund.

Klienterna är också två kvinnor och män. Tre av de är gifta och den fjärde är ensamstående. Tre av de intervjuade har barn under 18 år. Den fjärde har vuxna barn med de bor inte Sverige. De har varit i Sverige olika långt. Den har bott i Sverige mellan två till fem år. Tolkarna är tre personer två män och 1 kvinna. De har bott i Sverige mellan 12 till 20 år. Två av de försörjer sig enbart genom sitt arbete som tolk. Den tredje jobbar med annat också vid sidan av tolkuppdragen. Är tre gifta och har familj.

Jag har valt presentera resultatet genom följande underrubriker som har berörts på olika sätt under intervjuerna: - *Möte utan tolk med knagglig svenska*; - *Förståelseorienterad kommunikation*; *Vad är tolken?*; *Tolkens bristande språkkompetens*; *Rationalitet, effektivitet och kvalité*; - *Hur upplevs tolken av användarna*; - *Neutralitet och opartiskhet*; - *Tolk och kompetens*; - *Förväntningarna på tolken*; - *Fördelar/nackdelar med att ha tolk*.

Valet av dessa underrubriker har att göra med frågor och teman som växte fram ur materialet under arbetsprocessen med intervjuerna. Jag kommer inte att vänta med analysen till slutet av kapitlet utan den kommer att ske i samband med varje tema som redovisas.

### 8.2 Möte utan tolk med knagglig svenska

Bland språkets funktioner kan man nämna etablerandet av interpersonella relationer, där talaren hänvisar till något i världen av legitima ordningar, framställandet av sakförhållanden; eller att manifestera upplevelser, dvs. att framställa sig själv (Habermas, 1990).

De flesta av de intervjuade har varit med om möten där språksvårigheten har varit ett stort hinder i mötet.

*... man blir som ett barn, men inte vilket barn som helst utan en vuxen som är medveten om sin ålder men som inte kan klara sig själv... man blir så liten. Jag skäms varje gång jag hamnar i den situationen. Jag säger ett ord här och ett ord där och försöker lägga så mycket kraft som det går bakom orden i hopp om att göra mig förstådd. (Anna, klient)*

Klienterna i denna studie uttrycker nästan alla samma sak; hur jobbigt det är att inte kunna säga sin mening på ett fullgott sätt; och att det blir komiskt med vuxna som viftar med

händerna och sätter hela kroppen i rörelse för att komma på det begrepp eller ord de behöver i den aktuella situationen. Gester, ansiktsuttryck, kroppsrörelser och mimik är en del av den icke verbala kommunikationen som är en viktig del av interaktionen och mötet. När man inte kan uttrycka sig genom den verbala kommunikationen, förstärks denna del av kommunikationen och tar över hela fältet.

*Det är som om man skämtar... händerna går åt alla riktningar... och hela kroppen blir engagerad för att säga en riktig mening... Jag skrattade åt mig själv en gång när jag kom på det. (Nina, klient)*

”Brus” är allt som stör kommunikationen och förhindrar parterna att förstå varandra. Frågan är om språkförbistring eller problem med språket i sig skall räknas som brus med Shannon och Weavers terminologi. Något som med säkerhet kan räknas som brus är allt som läggs till det ursprungliga meddelandet som inte var från avsändaren utan kom till på vägen. Släktingars medverkan i tolkning visar exempel på detta ”brus”. Barn och släktingar brukar användas som tolk vid olika tillfällen. Två av socialsekreterarna i denna undersökning säger att de inte har varit med om någon gång där barn använts som tolk. De två andra hade haft korta besök av klienter med sina barn. En av klienterna hade haft sitt barn med på ett kort besök på socialkontoret för att fråga om någonting. Hon tyckte att det inte är bra att ha barnen som tolk. Det blir omvända roller menade hon. Dessutom förstår barnen inte riktigt vad man menar. Det är ett annat språk man måste kunna i de här sammanhangen säger hon.

*Det har hänt då och då. Det är inte bra att barnen behöver bli indragna i familjens problem. Det gör att barnen får ta ett ansvar för sina föräldrar, så vi försöker undvika detta och hellre bokar en tid med tolk istället. (Ulla, socialsekreterare)*

I Ferid Krupic D-uppsats (2007) framkom att patienterna tyckte att tolkningen gick bättre med deras egna barn. De lade också det på barnen att hjälpa sina föräldrar, att det är deras plikt. Klienterna i min uppsats var negativa till att ha sina barn med som tolkar. Jag tror att skillnaden beror på familjerna. I Krupic undersökning har man pratat med patienter som har stora barn. Patienterna är äldre än klienterna i min undersökning. I mitt fall talar familjerna om sina barn, som minderåriga, medan i Krupics studie är det vuxna barn som man syftar på.

När det gäller användandet av släkt och vänner som tolk har nästan alla de intervjuade erfarenhet av det. Tre av socialsekreterarna är helt negativa till att ha släkt och vänner vid besöket. De brukar blanda sig i samtalet och kan inte skilja på sitt och klientens menar dem. Även om de kan språket bra, blir det fel ändå då de inte är professionella. En av socialsekreterarna tycker däremot att det kan stärka klienterna när de har någon närstående med i samtalet, särskilt om de är osäkra och otrygga. Klienterna upplevde det olika. Tre av klienterna tyckte inte alls om att använda vänner eller släktingar som tolk. De hade alla erfarenhet av det själva och tyckte att det inte kändes okej. Anledningen var bl. a. att det finns saker och ting som man inte vill att andra ska få ta reda på.

*... jag har använt släktingar några gånger. De lägger sig i och säger det de vill säga eller tror är bra. De tolkar inte det jag vill ha sagt. Jag tar inte längre hjälp av släktingar som tolk. Jag försöker klara mig själv annars ber jag att få tolk. (Tina, klient)*

Tina nämner tydligt att släktingar lägger sig i och säger det de själva vill. Det är ett uppenbart brus enligt Shannon och Weaver. Det släktingarna säger har inget med källan eller avsändaren av informationen att göra. En annan klient säger att hon har haft sin make som tolk för det mesta. Men hon tycker att det är väldigt svårt när man inte kan prata själv.

*Det känns som om man är både stum och döv när man inte kan språket. Du kan inte uttrycka dig; du hör men vet inte vad det betyder. Det är tråkigt att vara beroende av tolk eller min man. Jag vill klara mig själv. (Maria, klient)*

Tolkarna i studien har alla erfarenhet av släktingar som varit med klienten vid tolkningstillfällen. Alla tycker att släktingar är ett störande element vid tolkningen. Tolkarna känner sig granskade av de närvarande släktingarna. Det förekommer att släktingen lägger sig i och påpekar att tolken inte har översatt riktigt.

*Jag tycker faktiskt att släktingar eller vänner inte skall få vara med vid de möten som man har anlitat tolk. Deras närvaro, även om de inte säger någonting, påverkar mötet. Tolken blir nervös av att det finns någon i rummet som kan språket och granskar en. Jag som tolk har en annan fokus. Jag är inne i tolkningsprocessen och ser och hör på mitt sätt men observatören som inte har något tolkningsansvar, hör och ser annorlunda. Om det är absolut nödvändigt med en släktings närvaro, bör de sitta bakom tolken så att tolken blir mindre störd. (Lina, tolk)*

Som vi ser här, uppfattar också tolkarna, släktingar eller vänner som närvarar vid tolkningen som en störande moment. Deras närvaro utgör ”brus” för tolkningen. De stör tolken med sina kommentarer eller med sitt sätt att kontrollera tolkens översättning med det egna ordförrådet.

### 8.3 Förståelseorienterad kommunikation

Att inte kunna uttrycka det man har att säga så som man vill, är givetvis jobbigt och påfrestande. Ur semiotikernas perspektiv finns ingen misslyckad kommunikation. Det är en kommunikation som äger rum ändå. Men frågan är om man har uppnått sitt syfte med det knaggliga språket.

*Det händer ibland att jag går till socialen och försöker lämna ett meddelande eller säga något kort till min socialsekreterare. Det går vägen, när det inte är viktiga saker... (Maria, klient)*

*Det har hänt 2-3 gånger att jag berättade noggrant men de inte förstod mig och bara skakat på huvudet. (Nina, klient)*

De två andra klienterna säger att deras socialsekreterare är mycket snälla och förstående. Anna säger att hennes socialsekreterare lyssnar med hela hjärtat. Vilken inställning man har sätter sina spår i en kommunikation. Även om någon pratar bara enstaka ord och fyller resten med gestikulation, kan vi få en någorlunda rätt uppfattning av vad talaren menar. Är man förbered på att talaren har bristande språkkunskaper har man lättare att förstå det som talaren vill förmedla. Habermas har en stor poäng med sitt tal om förståelseorienterad kommunikation. Om parterna i kommunikationen är inställda på en lösning i situationen, räknar sig jämbördiga och har fokus på förståelse blir stämningen annorlunda.

*”Det är inte ovanligt att klienter som inte kan svenska vill lämna några papper då och då och säga något som inte kan vänta. Det är svårt att förstå, men har man tålamod och är öppen, förstår man budskapet på något sätt.” (Eva, socialsekreterare)*

Här tilläts inte språksvårigheten bli ett förlamande faktor i kommunikationen.

Socialsekreteraren öppnar alla sina sinnen för att förstå vad klienten vill säga. Eftersom hon är förbered på talsvårigheten i kontakten lägger hon säkert mer kraft och fantasi på att tolka rätt orden eller gesterna. Redundans är ett begrepp i kommunikationsteorin som tar fasta på vår hjärnas förmåga att uppfatta ord eller begrepp även när de uttrycks eller skrivs felaktigt.

Var kommer missförståndet ifrån i samtal med tolk? Alla intervjuade har varit med om möten som man har varit missnöjd med efteråt. Av klienterna är det bara en som inte lägger någon skuld på tolken för sitt missnöje med mötet. Det finns flera faktorer som träder fram i intervjuerna och utgör grund för missnöjet.

#### **8.4 Vad är tolken?**

En berättigad fråga att ställa, är frågan om vad tolken är. Vad tycker de som använder tolken att de är? Kammarkollegiets utskrift om god tolksed ger inget svar på denna fråga. Den säger hur tolken skall vara men inte vad hon är. En av socialsekreterarna säger att man inte skall märka tolkens närvaro i rummet. Dem skall finnas men inte märkas. De är ett störningsmoment om de syns och hörs. De skall tolka men vara osynliga.

*Tolk är ett redskap i vårt arbete; precise som datorer vi använder i vårt jobb. (Hanna, socialsekreterare)*

Ett redskap kan påverka det budskap som den ska föra fram vid olika omständigheter. Brus kan förekomma vid dåligt väder om redskapet är en telefonlinje, en satellitmottagare, en tv osv. Redskapet själv också kan skapa brus om den är dålig konstruerad eller har tekniska fel. Om vi ser tolken som redskap kan vi säkert nämna olika faktorer som kan orsaka brus eller störningar. Tolken brukar också benämnas som ett medium i tolkningen. Begreppet medium är inte lika entydigt med livlösa verktyg. Ett medium kan vara en mänsklig varelse. Shannon och Weaver (1989) definierar medium som ett fysikaliskt fenomen som är beroende av kommunikatorn. Tolken skall vara med på plats vid tolkningen utan att synas, som en av socialsekreterarna uttryckte.

Men hur känns det då att vara tolk på de premisserna? Livlösa ting har inget ont av att inte synas eller negligeras.

*Det finns faktiskt många som tycker att vi fungerar som bandspelare; alltså att överföra tankar, ord och meningar till ett annat språk. Vi ska fungera som en maskin. (Sofia, tolk)*

Enligt detta synsätt är tolken endast ett medium, ett verktyg, ett redskap. Brukar man ta hänsyn till verktyg? Det gör man till en viss del. Man brukar veta hur mycket tyngd en pall kan ta till exempel och då lastar man självklart inte mer än pallen kan bära. Är det likadant med tolkar som medium?

*Det känns som om man inte alltid har respekt för tolkar. Det händer att vi får ta många täta tolkningar efter varandra. Man behöver vila mellan dessa tolkningar, men så*



*kommer handläggarna och ropar att "vi får köra nu". Då känner jag mig förnedrad.  
(Lena, tolk)*

Som tolk är man givetvis med i olika sammanhang och får se många människor som har sorg och lider på olika sätt. Våra vanliga arbetsverktyg eller redskap uppfattar ingenting av dessa mänskliga processer. Men vad händer med tolken som redskap i tolkningarna?

*Det är dramatiska och svåra upplevelser som ger sig till känna varje dag. Vi får höra många olika berättelser från många olika personer, i många olika situationer, asylsökande, biståndssökande, patienter med olika diagnoser, människor med olika sorg och bekymmer. Som tolk får du stå där, höra men tåga, se men inget göra. Att inte kunna göra något och bara bevittna kan krossa vem som helst. Vi får inte ens handledning för att bearbeta detta. (Sofia, tolk)*

## **8.5 Tolken bristande språkkompetens**

Alla intervjuade svarar att de själva har erfarenhet av tolkar som inte kunnat översätta riktigt. Detta har visat sig på olika sätt. Rena språksvårigheter är bekant för alla särskilt för socialsekreterarna. Handläggarna förstår självklart hur bra eller dålig tolken är i svenska språket när denne översätter till svenska. Men de kan inte veta hur bra hon behärskar det språk klienten talar. De kan inte heller veta hur bra eller dåligt tolken kan översätta från svenska till det andra språket. De kan bara ha en misstanke om att tolkningen inte har någon bra kvalitet utifrån det sätt hon uttrycker sig på svenska. Det kan också bero på tolkens samhällskunskaper eller kunskaper och terminologi i det ämne som ska tolkas. Om man inte vet tillräckligt mycket om det ämne som skall tolkas, blir det också svårt att översätta.

*Jag har haft tolkar som hade svårt med olika vedertagna begrepp och terminologi inom socialtjänsten. Jag kommer ihåg att jag behövde förklara många begrepp för tolken.  
(Eva, socialsekreterare)*

Socialsekreterarna i denna studie har inte krävt att ha auktoriserade tolkar när de har beställt tolk. Man utgår ifrån att det är godkända tolkar som klarar av sina uppdrag som är att översätta till och från svenska. När det gäller klienterna blir det lite svårare när de uppger att tolken inte har översatt bra. Två av klienterna i studien uppger att de har haft tolkar som inte kunnat tala bra svenska. Hur kan de vara så säkra på att tolken inte kunde svenska bra när de själva inte kan språket? Denna upplevelse kan lika gärna ha med klientens missnöje mot det som man får som svar eller besked från socialsekreteraren att göra. Tolkens översätter det som handläggaren säger; klienten tycker att det hon hör är "konstigt" eller orimligt och gör ett nytt försök för att höra det hon vill; när svaret återigen blir det samma som förr trots flera försök, kan klienten lägga "missförståndet" hos tolken.

För att man ska kunna förstå varandra måste man befinna sig på samma våglängd. Man måste tala samma språk som man säger. Tolkens har som sitt uppdrag att översätta det som sägs. Vad händer om parterna själva är otydliga? Då blir samtalet eller talet som skall tolkas också lika otydligt. Om tolken skall gå efter god tolksed så ska hon inte lägga sig i vad eller hur något sägs. Det är inte tolkens uppgift att rätta, tydliggöra eller förklara någonting egentligen. Det är parternas uppgift att ta hand om dessa bitar. Pratar ena parten "konstigt" så ska tolken egentligen prata "konstigt". Det får bli klienten och myndighetspersonens sak att reda ut ifall eller varför den andra pratar "konstigt".

*Jag har varit med om situationer där parterna inte förstod varandra. Hur skulle jag ha gjort? Riktlinjerna för god tolksed säger till mig att inte blanda mig i det som rör parterna utan översätta det som sägs så noggrant som möjligt. I praktiken tar jag oftast rollen som överbryggare av bristande samförstånd. (Lina, tolk)*

Personlighet, socialgruppsstillhörighet, vår bakgrund och våra livserfarenheter har stor betydelse för hur vi agerar i en socialinteraktion och i ett möte. Vårt språk är olika beroende på vår socialgruppsstillhörighet. Hur vi mår också inverkar på hur mottagliga vi är för att ta emot intryck utifrån och förstå det. Allt detta kan givetvis spela roll i en tolkningssituation. Som Habermas nämner har varje människa sin egen livsvärld. Den följer individen i samtalet som t.ex. ett organiserat förråd av bakgrundantaganden som reproduceras i form av kulturell tradition (Habermas, 1990, s 191). Våra livsvärldar ger oss olika erfarenheter och därmed olika perspektiv och sätt att reagera och agera med. Vi tolkar och analyserar världen och de situationer vi hamnar i beroende på de kunskaper och erfarenheter vi har skaffat livet igenom.

*Man kan fundera på om det beror på tolken eller på något annat. Det kan det ju göra, men det kan lika gärna bero på att vi, handläggaren och klienten, inte förstår varandra ändå; för man har olika förståelse med sig i samtalet på något sätt. Eller jag eller klienten är kanske mycket upptagna av något annat som gör det svårt att lyssna eller sätta sig i vad den andra personen menar. Jag tycker, det är sällan jag upplever att det beror på tolken faktiskt. (Ulla, socialsekreterare)*

Två av klienterna säger att de har varit nöjda med de tolkar de har haft. En fråga som dyker upp är att båda två har varit med om tillfällen då man har beställt tolk som talar en annan dialekt som skiljer sig mycket från deras egen dialekt. Frågan om dialekter är viktig att ta upp eftersom det är stor skillnad när vi pratar om svenska dialekter och kurdiska dialekter. Det finns två huvuddialekter i kurdiskan, kurmandji och sorani. Skillnaderna mellan dessa dialekter kan liknas nästan som mellan svenska och danska. Jag säger nästan, eftersom skillnaderna är större. Sedan får man ha i åtanke att kurderna lever i fem olika länder, Iran, Irak, Turkiet, Syrien och Armenien. Så även om man talar samma dialekt betyder inte att man kan förstå varandra obehindrat. Bortsett från Irak, har det varit förbjudet att läsa och skriva på kurdiska, vilket innebär att man lär de andra språken i skolan och att det blir olika sjukvårds-, förvaltnings-, juridisk terminologi som man lär sig beroende på vilket land man lever i. Detta innebär att iranska kurders sjukvårdsterminologi bygger på persiska, i Irak blir det arabiska och i Turkiet givetvis turkiska. Detta innebär att om man anlitar en kurdisk talande tolk, med sorani-dialekt från Irak, för en kurd från Iran med samma dialekt, har man bäddat för missförstånd eller åtminstone svårigheter i att förstå varann. I kurdernas fall blir det inte några etniska problem om man kommer från olika länder eller har olika dialekt eftersom man räknar sig ändå som kurd. Men i Ferid Krupic (2007) studie om människor som kommer från före detta Jugoslavien blir frågan annorlunda eftersom där kan själva etniciteten göra en grund för bristande förståelse.

*Jag kan förstå sorani-talande kurder från Irak. Men jag kommer själv från den kurdiska delen av Iran och vi har helt olika termer för förvaltningsbegrepp, juridik eller sjukvård. Då hänger jag inte med alls. (Anna, klient)*

## **8.6 Rationalitet, effektivitet och kvalité**

Rationalisering och effektivisering är kända begrepp både på det ekonomiska planet som på det offentliga och sociala. Det innebär att man ska utvinna så mycket som möjligt av en

arbetsprocess så billigt som möjligt, och självklart med så bra kvalitet som möjligt. På det sociala planet betyder detta allt för ofta att man skär ner i kostnaderna. Frågan blir då om man kan behålla samma kvalitet med mindre kostnad. Det kanske är möjligt rent teoretiskt eller i vissa fall. Göteborgstad anlätade tidigare Tolkcentralen som hade kommunen som sin huvudman. År 2006 vann Göteborgs Tolkförmedling upphandlingen. Det blev stora diskussioner om att Tolkförmedlingen vann upphandlingen genom dumpning av priset som inte kan uppnås på något annat sätt än en sänkning av kvalitén, inte minst genom obehöriga tolkar och sämre villkor för tolkarna.

I denna studie framkom att socialsekreterarna som är en viktig grupp av dem som använder tolkar, har inte upplevt någon skillnad i kvalitén på tolkuppdragen. Alla fyra är överens om att det är som det har varit tidigare.

Socialsekreterarna i denna studie kräver inte själva att de ska få auktoriserade tolkar när de beställer tolk. På Tolkcentralens hemsida står det att de väljer alltid i första hand de auktoriserade tolkarna när de får beställningar även om beställaren inte nämner det vid sin beställning. De andra tolkarna får sig uppdrag tilldelade i andra hand. Socialsekreteraren Hanna säger att hon inte hade någon aning om att man borde kräva auktoriserade tolkar vid beställningen. En annan av socialsekreterarna nämner att man ibland har försökt samordna tolkbeställningarna.

Tolkarna i studien tar upp en annan aspekt som är viktig även om den inte har direkt med den nya upphandlingen av tolkuppdrag att göra. Två av tolkarna säger att det är oerhört jobbigt med tolkningar som löper efter varandra på en enhet. Lena (tolk) uttrycker att det är sjukt med löpandebands tolkningar. Ibland har hon varit med sådana tolkningar, på flyktingenheten, där man avverkar 3-4 mötet med olika klienter under en förmiddag.

*Det är som att flyga och nödlunda från en tolkning till en annan tolkning. 5-10 minuters paus mellan dessa tolkningar är inte till någon hjälp alls. Det är tolken som tar det stora lasset i en tolksituation. Sådana tolkningar borde inte förekomma alls. Den återverkar utan tvekan på kvalitén i tolkningen. Så är det med mig i alla fall och jag tror inte att jag är ensam om det. (Lena, tolk)*

## **8.7 Hur upplevs tolken av användarna**

Det allmänna intrycket är positivt bland både klienter och socialsekreterare. För det mesta sköter tolkar sitt uppdrag utan några anmärkningar. Klienternas syn skiljer sig lite grann eftersom de inte bara söker hjälp av myndigheterna utan är beroende av någon annan för själva framförandet av sina behov och önskemål. Denna beroendeställning åt två olika håll kan i sig spä på känslan av ledsamhet och misstämning. Tolken kan få stänk av denna olust hos klienten särskild när mötet inte går som klienten har önskat sig.

Alla klienter uttrycker tydligt att de inte tycker om att behöva ha tolk i sina kontakter. Tolken räknas som ett främmande väsen, inte bara rent personligt, utan i sammanhanget också.

*Jag känner inte tolken och det är kanske bra men hon är främmande och man brukar inte tala om sina bekymmer för främmande. Socialsekreteraren är inte främmande för mig, eller åtminstone efter första besöket. Jag vänder mig till socialsekreteraren av anledningar som är kända för mig. Tolken har faktiskt ingenting med mig eller de bekymren jag har att göra. Därför känns det inte bra när man har tolk i mötet. Men vad ska jag göra när jag inte kan prata själv tillräckligt bra. (Anna, klient)*

*Det är inte roligt att ha tolk. Jag är alltid orolig och undrar om tolken kan och översätter det jag säger. (Nina, klient)*

Användandet av tolk i ett samtal är ”ett nödvändigt ont” med socialsekreteraren Evas ord. Även om tolken tolkar hundra procent korrekt, så finns fortfarande känslan av att hon är en störning i ett möte som inte har med tolken som person att göra. Alla medverkande i studien medger att de har erfarenhet av tolkar som inte har varit helt bra. Två av socialsekreterarna som jobbat 9 - 13 år, säger att de har meddelat sitt missnöje med tolkar till tolkförmedlingarna vid tre tillfällen. Ett fall handlade om tolkens agerande och två tillfällen för tolkens bristande språkkompetens i svenska.

## 8.8 Neutralitet och opartiskhet

Enligt god tolksed skall tolken vara neutral och opartisk i det samtal som skall tolkas. Med det menas att tolken inte får lägga sig i parternas kommunikation med sina egna känslor eller sina egna åsikter. Tolken skall inte vara för eller emot någon av parterna i tolksituationen. Regeln är tydlig och verkar vara lätt att efterfölja. Men det är inte lika lätt som det låter. Det händer inte sällan att tolken blir involverad i samtalet som person. Det kan ha olika orsaker men det inverkar på mötets utgång i alla fall. För de medverkande i min studie är frågan bekant. Nästan alla har erfarenhet av det.

Ingen av klienterna hade något att anmärka på denna punkt i sina kontakter med försörjningsenheten. De har inte upplevt tolkarna vid de tillfällena som partiska. En av klienterna nämner däremot sin första kontakt med tolk när hon sökte asyl.

*Jag var mycket rädd. Jag har dålig erfarenhet av kontakt med poliser i mitt hemland. Under det första samtalet som jag hade på Migrationsverkets asylenhet hade jag en mycket obehaglig känsla. Jag var rädd och darrade inombords. Det var ett förhör precis som man har hos polisen. Tolken kändes lojal mot polisen. Jag kände mig inte trygg där. Han var en av dem...(Anna, klient)*

Anna räknar tolken som partisk i den situationen. Hon kan inte språket så hon kan inte med säkerhet säga att tolken har tolkat partiskt. Det är hennes upplevelse av situationen i sin helhet och hennes tidigare erfarenheter från hemlandet som hon pratar om. Det är inte omöjligt att tänka sig att tolkens opartiska och neutrala handlade, enligt god tolksed, har förstärkt Annas upplevelse. I den situationen behövde inte Anna en tolk som betonade sin ”opartiskhet” gentemot Anna, utan en tolk som visade mer empati för henne utan att bli part i mötet. Detta kan hända i många tolkningssituationer.

Socialsekreterarna har alla varit med om tillfällen där tolken har lagt sig i ärendet och gjort sig partiska mer eller mindre och visat lojalitet för den ena eller andra parten i samtalet.

*...tolken försökte på nåt sätt att styra klienten och sedan jag sade, nej du får inte göra så; låt klienten komma till tals; du ska bara tolka det han säger. De pratade turkiska och tack och lov förstår jag turkiska lite... (Hanna, socialsekreterare)*

En annan socialsekreterare säger att hon varit med om detta några gånger även om det inte händer ofta. Tolken lägger sig i ärendet och utvecklar samtalet.

*Det har hänt mig två, tre gånger. Det kändes konstigt; det blev ett annat samtal. Tolken lade sig i tolkningen eller började utveckla diskussionen, ge mer information om landet och kulturen som inte hade med översättningen att göra. Tolken är inte opartisk då hon kommer med sina egna kommentarer... (Eva, socialsekreterare)*

Ulla har samma erfarenhet. Hon har också haft tolkar som lagt sig i och tagit parti i och med att de kommer i diskussion med klienten och försöker förklara beslutet som har fattas.

*Det har hänt flera gånger åt båda håll, ska jag säga. Både när det gäller specifika beslut, tolken tycker någonting eller att tolken liksom tar över min tolkning av situationen och försöker förklara för klienten varför jag tycker som jag gör. Det är mitt jobb att förklara och tolken att tolka, men de går in och tvärtom också. Så det händer men är inte så vanligt. (Ulla, socialsekreterare)*

Tolkarna i studien har andra erfarenheter. De medger att det verkligen är en svår balansgång att vara neutral och opartisk som tolk. De säger att svårigheten dyker upp t.ex. i samband med att myndighetspersonen eller klienten generaliserar och pratar i termer av "Vi" och "dem" och som inkluderar direkt eller indirekt tolken också. I de situationerna blir det svårt att tåga och inte blanda sig i.

*Det är verkligen svårt, speciellt när man som tolk ser att någon betar sig fel, när myndighetspersonen går mot lagen, eller när man ser att klienten ljugar öppet. En gång sade en socialsekreterare till klienten att man får ta seden dit man kommer annars får ni åka tillbaka till ert hemland. Handläggaren använde "ni" till klienten. Han menade klienten som tillhörande antingen en etnisk grupp eller invandrare i allmänhet. I båda fallen inbegrepp "ni" et mig med. Jag kunde inte bara vara tyst, utan med en ton av förvåning och irritation frågade jag socialsekreteraren: "Ursäkta, vad sade du?" Socialsekreteraren ändrade plötsligt både ton och attityd och sade: "Så är reglerna. Det gäller alla som bor här oavsett var man kommer ifrån." (Lina, Tolk)*

Tolkarna säger alla att de har varit med om tillfällen då myndighetspersonerna betett sig illa och kränkt klienterna. Som tolk hamnar man då i en omöjlig situation. Som medmänniska skulle man ha reagerat med det samma när någon blir orättvist behandlad, direkt eller indirekt hånad eller när man får ett beslut på helt felaktiga grunder. Tolkarna blir nästan proffs på olika lagar och konstitutioner genom sina ständiga tolkuppdrag hos olika myndigheter. Därför är det inte konstigt när begreppet "orättvist" behandling återkommer i intervjun med tolkarna. "Rättvisa" och "orättvisor" kan tolkas olika beroende på vilka värderingar man har. Tolkarna menar kanske "laglig" och "lagstridig" när de pratar i de termerna och hänvisar till sina kunskaper och erfarenheter genom tolkningen i sig.

*En del socialsekreterare förstår inte klientens kultur eller de kränker klienten genom att bara tala om lagen men på ett nedsättande sätt. Eller genom att tala auktoritärt att si och så är lagen och du måste lyda den utan att lyssna på och ta hänsyn till klientens situation. (Sofia, tolk)*

## 8.9 Tolk och kompetens

Det grundläggande i tolkningen är att tolken kan båda språken. För detta ändamål går tolkarna en grundutbildning och får genomgå ett språktest. Dessutom finns det kompletterande kurser för de redan godkända tolkarna i olika ämnesområden. När det gäller auktoriserade tolkar är kraven hårdare. De måste klara av kammarkollegiets tolkprov som har både teoridel och en tolkningssituation. Det är ett omfattande test som kräver stora kunskaper i de språk man ska tolka från och till.

Tolkarna hamnar givetvis i många svåra livssituationer. De får höra fruktansvärda berättelser och lyssna på människor som befinner sig i olika skeden i livet och har varit med om mycket.

Det är både kriser, trauman, desperation och andra mindre psykiskt belastande omständigheter. Tjänstemannen som är involverade i dessa processer brukar få stöd och handledning genom sin arbetsgivares försorg. Klienterna har kanske kontakt med olika stödinstitutioner för att bearbeta och få hjälp med sina livskriser. I tolkarnas fall är frågan annorlunda. De privata tolkförmedlingarna erbjuder ingen handledning till sina tolkar. Tolkarna är inte anställda utan bara uppdragstagare. Tolken måste alltså klara sig på egen hand. Det får hon själv se till att söka handledning hos olika psykologer eller handledare. Handledning påverkar självklart tolkens mående och hanteringen av tolkuppdragen på ett positivt sätt. Men vad händer när ansvaret för denna handledning läggs på tolken själv? Tolkarna i studien är alla missnöjda med den ekonomiska ersättningen för sina uppdrag. Eftersom de inte är anställda, finns alltid en osäkerhet om hur mycket de kan tjäna från en månad till en annan. Det påverkar marginalerna för att på egen hand söka handledning och betala för det.

*Jag har varit med om många svåra situationer. Svåra kriser, rättegångar, mord och misshandel etc. Man kan inte bara glömma det man hör och översätter... man är riktigt ensam som tolk... hemskt va!... (Lena, tolk)*

Och vad gör man när man bevittnar döden och när kulturkrocken smäller till med all sin kraft?

*En gång var jag med på sjukhus. En operation som inte lyckades och hade lett till patientens död. Det var bara skrik och svordomar som haglade över personalen. Jag kände både med den döda patientens anhöriga och med personalen som ifrågasattes som kollektiv. Problemet var att personalen inte heller förstod den kulturella biten... utan försökte tala de anhöriga till rätta... (Sofia, tolk)*

Det är inte bara språkkunskapen som avgör en tolks kompetens. Kunskapen om kulturen i det nya landet, koderna, myterna och samhället i övrigt är lika viktiga.

*Om man inte är bekant med socialtjänstlagen och socialförsäkringssystemet, kan man inte heller utföra ett tolkuppdrag värt namnet. I det fallet kommer tolken hela tiden vända sig tillbaka till handläggaren och be om vad det begreppet innebär. (Lina, tolk)*

## 8.10 Förväntningarna på tolken

De medverkande i studien uttrycker alla att de förväntar sig att tolken ska vara opartiskt och översätta allt; att de inte ska ta någons parti och inte blanda sig i tolkningen. En oro som klienterna delar är rädslan för att tolken ska gå ut med den information de har om klienterna.

*Jag är rädd för att tolken kanske berättar om mig för andra. Det finns tolkar som inte har tillräcklig koncentration och glömmar var de är, vem de pratar med och om vem man pratar. (Nina, klient)*

En av socialsekreterarna nämner att det händer allt för ofta att tolkarna sammanfattar istället för att tolka så som parterna har uttryckt sig.

*Jag tycker att jag har sagt mycket ibland, så kommer en jätte kort mening från tolken; så man undrar, "vad sade du?" är det liksom en sammanfattning eller hoppar man över bitar av samtalet liksom; då får man ju fråga det under samtalet. Det är svårt att*

*kontrollera ett språk som man inte behärskar alls. Nej jag tycker att man skall översätta exakt. (Ulla, socialsekreterare)*

Tolkarna uppger att de flesta uppdragsgivare i allmänhet vill att tolkarna är opartiska och neutrala och att man ska tolka allt som sägs. Men det finns tillfällen då klienten tycker att tolken ska vara lierad med dem bara för att man kommer från samma land.

*Det har hänt att mina landsmän innan tolkning pratat med mig på ett nedlåtande sätt om den myndighetsperson de skulle träffa och räknade med att jag skulle sympatisera med dem och ta deras parti. Klienten trodde att vår gemensamma etniska tillhörighet var tillräcklig för positioneringen "Vi" och "dem" och att jag givetvis skulle stå på "vi" sidan, alltså klientens sida. Det händer ofta att mina landsmän förväntar att jag är lojal med dem mot de myndigheter de möter. (Lina, tolk)*

Men det är inte bara klienterna utan även handläggarna som förväntar sig lojalitet från tolken. Handläggare kan söka stöd hos tolken för att hon varit med om samma situationer tidigare.

*Jag har varit med om situationer där myndighetspersonen vill få legitimitet av tolken för det man säger till klienten, som om jag som tolk jobbade på samma kontor. Jag var med på ett möte på ett socialkontor en gång. Socialsekreteraren kände mig sedan tidigare eftersom jag hade varit och tolkat för henne några gånger. Vid det aktuella tillfället pratade hon med en kvinna som hade ansökt om bistånd för att hälsa på sin sjuka mor i Stockholm. Handläggaren sade till henne att "detta hör inte till skälig levnadsnivå enligt socialbidragsnormen". Hon tittade samtidigt på mig för att få mitt stöd för sitt påstående. Hon visste att jag hade varit med om samma avslag tidigare i andra ärenden som hon hade. (Lena, tolk)*

Denna form av sökande av stöd hos tolken verkar vara oskyldig och harmlös men den påverkar mötets utgång på ett eller annat sätt. Det kan medföra att klienten övertygas om riktigheten av beslutet och därmed att hon inte överklagar.

En av förväntningarna på tolken som nämns här är att tolken ska tolka allt. Frågan är om det verkligen är möjligt? Rent tekniskt kan man kanske tolka det mesta som sägs i ett samtal om man pratar väldigt långsamt och kort och ger tolken tid till förfogande och inte stressar henne. Men om man avbryter samtalet med så många korta intervaller går andra delar i kommunikationen förlorad. I en sådan situation finns det inte plats för spontanitet. Vad händer med frågor som har med olika känslouttryck att göra? Det finns också risk för att särskild klienten kommer av sig.

I den normala tolkningssituationen, utan så korta avbrott för tolkningen, blir talstyckena omöjliga att återge exakt så som parterna har sagt och uttryckt. Tolken gör en tolkning av den framlagda informationen och återberättar den egna tolkningen. Ibland blir det sammanfattningar som en av socialsekreterarna också uttryckte det.

*För samtalets skull är det inte bra om tolken kommer in titt som tät och avbryter för att tolka det som sägs. Men då blir stycket långt att återberätta. Det finns inga möjligheter i världen för en tolk att översätta exakt hela det långa stycket, om man inte har haft en bandspelare med sig, eller en stenograf kanske... Då blir det en sammanfattning, huvuddragen i det som sades, det viktigaste som sades. (Lena, tolk)*

Sedan finns det andra problem som är ett hinder för en exakt översättning av ett pågående samtal. Vad gör man med svordomar till exempel? Är det rimligt att kräva av tolken att upprepa saker som hon aldrig kan säga själv?

*Jag har aldrig i mitt liv använt svordomar. Jag kan bara inte ta könssvordomar i min mun. Vad ska jag göra när en landsman, gapar åt socialsekreteraren och börjar med att knulla systemet eller hennes mor? Dessa könssvordomar betyder inte heller så mycket på svenska och om jag verkligen måste översätta dem måste jag tänka efter väldigt mycket för att komma på vad det är för en svordom som kan vara lika kraftfull och som kan föranleda samma reaktion hos en svensk, som den svordomen som slängdes ut på kurdiska. (Lina, tolk)*

Det finns också många termer och begrepp som inte finns i det andra språket. Då måste man ge en förklaring som förlänger tolkningen. Samma sak gäller olika seder och bruk och uttalade kulturella fenomen som visar sig i ett samtal. Den går utöver det talade språket och om man som tolk inte behärskar de kulturella koderna blir en del av samtalet förlorad.

### **8.11 Fördelar/nackdelar med att ha tolk**

Tolksituationen är en komplex situation som inte går att bedöma ur en aspekt. Därför är det mer konstruktivt att prata i termer av fördelar och nackdelar. Man ser då frågan från olika vinkel. Man kan då lägga fördelarna och nackdelarna i en vågskål och göra en bedömning utifrån vilken skål som väger tyngst.

Alla medverkande i denna studie är överens om att tolk är en nödvändighet för att man ska kunna förmedla viktig och nödvändig information till varandra när man inte har något gemensamt språk. Sedan träder upp också andra aspekter under intervjuerna. Här återger jag fördelarna och nackdelarna som uttrycks i intervjuerna.

#### ***Fördelar:***

- Man får tid att tänka igenom vad man säger
- Man får säga det man inte kan uttrycka själv
- Det blir mer rättsäkerhet med tolk
- Tolkens medverkan är många gånger livsavgörande, inte minst inom sjukvård och rättsväsende
- Samtalet blir mycket tydligare med tolk.
- Man slipper släktingar och vänner i känsliga frågor som man inte vill att de ska få veta något om
- Mötet får en lättare stämning när en tredje part medverkar i rollen som tolk
- Man har lättare att nå samförstånd genom att tolken har en indirekt samordnande och överbryggande roll
- Mötet blir mer konstruktivt och ordnat. Man måste bli klar under den fastställda tiden, inte minst med tanke på tolken
- Tolkens är en kulturell tillgång också som kan förmedla koder som annars inte skulle bli förstådda

#### ***Nackdelar:***

- Att vara beroende av andra upplevs inte alls bra av klienterna



- Att behöva prata om sitt privatliv för någon som inte har med ärendet att göra känns ledsamt och jobbigt för klienterna
- Tolken kan inte översätta allt så som det sägs. Det finns delar som går förlorade
- När tolken inte kan språket och koderna tillräckligt bra, blir det illa för klienten
- Tolken kan alliera sig med någon av parterna
- Tolken kan vara ett störningsmoment i mötet ibland
- Tolkarnas arbetssituation kan påverka tolkningskvalitén
- Rationaliseringar kan sänka tolkarnas kompetens och därmed tolkningskvalitén
- Klienters rädsla för att tolken kanske pratar utanför rummet, är både störande och kan inverka ibland på hur mycket klienten vågar öppna sitt hjärta
- Kommunikationen tar längre tid
- Det som tolken översätter är hennes tolkning av det som någon annan har sagts. Det kan aldrig bli det samma

## 9. Diskussion

### 9.1 Tolkens läsning och tolkning av situationen

Huvudfrågan i uppsatsen handlade om tolken som den tredje parten i ett möte, påverkar kommunikationen eller inte. Med Habermas teori som utgångspunkt kan man säga att människan är ingen passiv iakttagare i en social interaktion. De deltagande i interaktionen deltar i mötet med sin personlighet, sina olika livsvärldar, erfarenheter och färdigheter. (Habermas, 1990) Livsvärldsbakgrunden innefattar kulturen, socialisationen och de normer och koder man är uppväxt med. När vi deltar i en interaktion har vi alla dessa bitar med oss vilka formar vårt sätt att agera och svara på stimuli från vår omgivning. För att vi ska förstå varandra måste vi dela de gemensamma förutsättningarna. Om våra livsvärldar står långt från varandra får vi också svårigheter i att förstå varann. Språket som talhandling är beroende av det liv vi har levt och den sociala sfär vi kommit ifrån. Detta gäller innan vi har involverat någon tolk alls i vår interaktion. Vi deltar som sagt som subjekt i ett möte som håller på att äga rum. Vi gör våra egna tolkningar av det vår motpart säger, gör och visar.

Det samma måste gälla tolken också i denna interaktion. Tolken är en egen individ med sin livsvärld och sina egna redskap att tolka omvärlden med. Tolken är lika mycket ett subjekt som de två andra parterna i mötet. Tolkens uppdrag är att hjälpa två världar närma sig varandra för att nå en förståelse. Med Habermas perspektiv (1990) handlar det i själva verket om tre världar. Tolkens värld är lika viktig i den pågående processen. Tolken kan inte närma sig ett möte utan sig själv och sin livsvärld.

Även Wadensjö (1998) är av en liknande mening. Hon tycker att tolkar inte kan vara passiva element i en tolksituation. De påverkar tolkningen bara genom att finnas där. Wadensjö hävdar att tolken är en aktiv deltagare som spelar både rollen som samordnande och överbryggare. En professionell tolk skiljer mellan sin personliga och uppdragsgivarnas ensak (Wadensjö 1998). Men hon påpekar att tolken inte kan översätta ord för ord utan återberättar sin egen tolkning av det hon hör i rummet.

Detta perspektiv delas också av strukturalisterna som John Fiske kallar för semiotikerna i sin bok (Kommunikationsteorier, 2001) Semiotikerna menar att en interaktion är ett skapande av mening. Mening skapas under själva processen och den är helt beroende av den läsning som deltagarna gör av texten eller det talade. Tolken i detta sammanhang är en utomstående läsare; en läsare som lyssnar på ett samtal mellan två individer. Utifrån sin egen erfarenhet och sina

förutsättningar ger hon sin egen version av berättelsen och förmedlar den till den andra parten. Mottagaren av den nya versionen också gör sin egen tolkning och återkommer med en reaktion som tolkas återigen av tolken och förs vidare till den första avsändaren av informationen. Processen fortsätter på det sättet tills man når något resultat.

## **9.2 Feedback, missförstånd och förståelse**

Hur kommer det sig att vi förstår varandra i ett samtal om varje individ gör sin egen tolkning eller läsning av vad den andra säger? Med Habermas perspektiv, blir detta möjligt genom att parterna delar de samhällseliga normerna och koderna som fungerar som ett ram för individerna i samhället och är grundläggande för alla. Den gemensamma kulturen är en annan referensram som utgör grunden för förståelse människor emellan. Med detta som utgångspunkt tolkar vi den andres signaler och översätter den för oss själva. Utifrån det vi har uppfattat eller tolkat, sänder vi tillbaka ett meddelande som genomgår samma process hos den andra. Vi får alltid en feedback på våra signaler i en interaktion. Genom feedbacken förstår vi om vi har uppfattat signalen rätt eller fel. Feedback hjälper parterna i interaktionen att korrigera sina signaler.

I ett samtal med tolk, fungerar inte feedback alltid som det ska. Med parterna här menar jag de som anlitat tolken. När parterna signalerar att de inte förstår varandra eller att de missförstått varandra, kan man inte per automatik härleda "missförståndet" till någon av parterna. Är det tolkens tolkning som inte stämmer överens med källans meddelande? Kan mottagaren ha hört fel; har den ursprungliga avsändaren av meddelandet varit otydligt; har parterna samma förförståelse angående mötet? Det är inte konstigt om tolken får skulden, eftersom man för det mesta utgår ifrån att man förstår varandra språkmässigt, och när en fråga upprepas på olika sätt, då är det enkelt att tro att det är översättningen som är fel på. Man tänker kanske hur det är möjligt att motparten inte förstår en så "enkel" och "tydlig" grej.

Men problemet är att man kan förstå varandra rent "språkligt" utan att för den delen förstå varandra. Som en av tolkarna undrade i intervjun, hur tolkar man för en begåvningshandikappad person. Om parterna i förväg inte är medvetna om den andres förutsättningar och villkor, blir samtalet med tolk nästan omöjligt eller verkligen jobbigt. Den andra parten kan tro att det är tolken som pratar "osammanhängande", "konstigt", "torftigt" och otydligt. Den feedback som ges och fås tillbaka, når inte riktigt fram i det här fallet eftersom parterna lägger "missförståndet" eller bristen på förståelse hos den som tolkar. I det här fallet kan problemet lösas egentligen bara genom att tolken agerar och benämner problemet för den andra parten så att denne blir medveten om sin motparts förutsättningar.

En sådan agerande kanske inte överensstämmer helt och hållet med riktlinjerna för god tolksed eftersom tolken blandar sig på något sätt i "samtalet". Men för mig känns det på gränsen till oetiskt att låta samtalet fortsätta, när tolken ser parterna prata förbi varandra pga den andres handikapp.

## **9.3 Socialkontoret: strategiskt eller kommunikativt handlande**

För att parterna i ett möte ska kunna förstå varandra måste man handla kommunikativt (Habermas 1990). Grunden för kommunikativt handlande är att parterna har en förståelseorienterad inriktning, att parterna inte objektifierar varandra, att man inte bestämmer åt den andra, att man inte är ute efter egna vinstsyften, att man inte har några baktankar med mötet och inte manipulerar. I en förståelseorienterad kommunikation är parterna jämbördiga.

I mötet på socialkontoret är parterna per definition inte jämbördiga. Socialsekreteraren har en maktposition och klienten en underordnad position. Socialsekreteraren har beslutande rätt och kan utöva myndighet gentemot klienten. Men klienten är inte helt maktlös i den situationen. Det är en rättighet att söka bistånd och klienten har rätt att överklaga eventuella beslut som går emot henne. Socialsekreterarens myndighetsutövning är inte heller obegränsat. Det finns lagstadgade ramar som begränsar denna makt och som gör att den inte får bli godtycklig.

På ett sätt kan man tänka att ett sådant möte inte kan anses som förståelseorienterat möte som Habermas har tänkt det. För det första är parterna inte jämbördiga med tanke på sina maktpositioner som nämndes tidigare. För det andra vänder sig åtminstone klienten till socialtjänsten av eget vinstsyfte. Eget vinstsyfte definierar Habermas (1990) som strategiskt handling vilket är motsatsen till kommunikativt handlande. Men socialtjänstens stödsatser för de behövande människorna som vänder sig dit kan inte bygga på något annat basis än kommunikativt handlande och därför måste vara förståelseorienterad i betydelsen att den skall byggas på respekt för klienten, på hennes medgivande och delaktighet i utformningen av insatserna (Anita Kihlström, 1990). Kommunikationen behöver inte grundas på makt trots att socialsekreteraren har makt över att besluta om det sökta biståndet. Socialtjänstlagen visar de ramar som socialsekreteraren kan agera inom. Om hon efter samtalet med klienten inte kan erbjuda denne biståndet pga lagens utsatta gränser, har hon inte utövat någon egen makt egentligen. Det är lagens makt som står över henne också och som hon har att följa.

Klientens eget vinstsyfte eller hennes uppenbara syfte med mötet, att få ut något av myndigheten, eller att mötet är målinriktad i sig, förvandlar inte kommunikationen till strategisk kommunikation (Habermas 1990). Det klienten vill få ut av mötet är känd av båda parter redan från början och finns som en förförståelse för kommunikationen. Dessutom handlar inte ”vinsten” som klienten får om något som hon berikar sig med, med socialsekreterarens bekostnad. Hon söker ett bistånd som hon kan vara i behov av och berättigad till. Om man efter mötet kommer fram till att klienten är berättigad till det sökta biståndet, betyder det egentligen att hon har haft en brist, något hon har saknat och som nu i och med beslutet blir avhjälpt. Det är alltså ingen vinst, utan en utfyllnad av en brist enligt normerna.

Mötet mellan socialsekreteraren och klienten på försörjningsenheten kan givetvis ske på två olika sätt, både strategiskt och förståelseorienterat. Utifrån socialtjänstlagens anda, skall biståndssökandet mötas respektfullt och att klienterna skall vara delaktiga i de beslut som rör dem. Detta utgör givetvis grunderna för förståelseorienterad kommunikation. Men socialsekreterare är individer som alla andra och deras personlighet och de egna värderingarna kan påverka deras sätt att kommunicera. Beroende på vilka värderingar man har som person, kan bemötandet ta en hel annan riktning än det som har varit andemeningen i lagen. Det är inte konstigt att olika socialsekreterare gör olika bedömningar om ett och samma ärende.

## **9.4 Tolkning och brus**

Under intervjuerna diskuterades olika fenomen som påverkar tolkningens kvalité och skapar missförstånd. Jag nämnde tidigare begreppet ”brus” som Shannon och Weaver använder (John Fiske, 2001). Brus är allt som läggs till det sända meddelandet men som inte har varit källans avsikt. Fel på telefonlinjen, brus på tv:n och allt annat som distraherar eller stör mottagaren från att ta emot ett meddelande eller information på ett fullgott sätt så som varit avsedd från avsändaren. Med termen brus avser Shannon och Weaver i huvudsak fysikaliska och/eller tekniska medel som otydliggör eller lägger annat till signalen.

I intervjuerna nämner tolkarna olika fenomen under uppdraget som stör dem i utförandet av deras uppdrag. Släktingar och vänner som brukar följa med klienterna är bland dessa störande inslag. Tolkarna känner sig granskade av människor som inte har kompetensen att värdera tolkens arbete. Det är klart att tolkningen påverkas negativt när tolken känner sig synad under pågående uppdrag. Det händer också att de lägger sig i tolkningen och kritiserar tolkens kompetens. Frågan är om man ska tillåta obehöriga sitta med i möten med tolk. Samtidigt får man inte glömma att en släkting eller vän kan vara en trygghet för vissa klienter i mötet med en myndighet.

Andra fenomen som kan utgöra brus för tolkningen är tolkens arbetssituation och villkor. Stressande arbetsmiljö och löpandebands tolkningar kan nämnas som exempel. De privata tolkförmedlingarna erbjuder inte heller någon handledning för tolkarna som brukar vara med i mycket svåra och psykiskt påfrestande situationer. Tolkcentralen däremot uppger att de erbjuder tolkarna handledning men den räknas inte som arbetstid.

En fråga som kan vara relevant att ställa här är om tolken själv kan utgöra brus i kommunikationen mellan parterna. Det kan vara mycket olika. Dåliga tolkar kan givetvis räknas till brus kategorin. Men hur förhåller det sig när tolken är kompetent och man inte kan belasta tolken för något icke professionellt i uppdraget? Kan då tolken anses fungera som brus i mötet ändå? Det finns säkert tillfällen där tolken riskerar vara brus. Detta framkom i klienternas intervjuer också. I det här fallet beror känslan av brus inte på "tolken" i sig utan på klientens rädsla, otrygghet och osäkerhet. Hur bra tolken än är, kommer hennes blotta närvaro förhindra den otrygga klienten i att öppna sitt hjärta.

## **9.5 Tolken: redskap eller medium**

Jag vill återigen anknyta till tolken och frågan om vad tolken är i kommunikationen mellan klient och socialsekreterare. I en kommunikation mellan två parter kan man använda sig av olika medium. Medium är tekniska eller fysikaliska medel för omvandlingen av ett meddelande till en signal som kan överföras via kanalen till mottagaren (John Fiske, 2001). Vår röst, våra gester och rörelser är ett framställande medium medan telefon, dator, mikrofon, radio och tv är mekaniska medium. Det finns också ett annat viktigt medium som inte är beroende av kommunikatorns närvaro vid kommunikationen. Det kallas för återgivande media. Hit hör böcker, filmer och all konstverk (John Fiske, 2001). Den här sortens medium är skapande och kreativt. Vi gör vår egen tolkning av filmen och boken vare sig författaren eller regissören är med under kommunikationsprocessen eller inte.

Vad är tolken i denna process? I intervjuerna kallar en av socialsekreterarna tolken för redskap. Även två av tolkarna säger att de uppfattas som ett verktyg, en bandspelare som spelar in och återger meddelandena från den ena till den andra och tvärtom. Jag tror inte att man kalla tolken för ett mekaniskt medium i en tolksituation. Detta eftersom tolken inte är en passiv mottagare av meddelanden. Hon är inte en livlös registrator av signaler utan en självständig och aktiv individ som gör sin egen tolkning av de signaler hon tar emot i mötet. Om tolken skall kallas för något medium i mötet så tycker jag att hon ska kallas för det "återgivande mediet" (John Fiske, 2001), alltså det som är kreativt och skapande även om det är inte det man menar med återgivande medier. Tolken är givetvis ingen bok eller film men hon gör sin egen läsning och förmedlar den till mötesdeltagarna.

Jag vill hellre kalla tolken för en brobyggare mellan två parter. Broar är mycket olika konstruerade, den ena är inte lik den andra. Men det gemensamma mellan alla broar är att dem förenar två olika sidor.

## 10. Slutord

Uppsatsen har varit en mycket intressant resa för mig. Jag började med några frågor eller funderingar om tolkens roll i mötet mellan myndigheter och klienter. Som jag nämnde i början hade jag egna erfarenheter på det området både som klient och i egenskap av släktingstolk eller vän-tolk som var byggstenar i den förståelse jag hade. Jag har själv haft okvalificerade tolkar som inte återgav det jag ville ha sagt i mina kontakter. Jag hade givetvis mycket bra tolkar också men det är de dåliga och inkompetenta tolkarna jag minns bäst. Jag tror att det beror på att det obehagliga brukar etsa sig i minnet på ett annorlunda sätt än glädjemoment i livet.

Hur som helst gav mig intervjuerna och litteraturläsningen en större insikt om mellanmännisklig kommunikation i allmänhet och möten med tolk i synnerhet. Intervjuerna med tolkarna öppnade för mig andra aspekter i detta sammanhang som jag inte alls hade tänkt på innan. Det intressanta var att jämföra de olika perspektiven som framträdde hos klienter, socialsekreterare och tolkar.

Huvudfrågan i min uppsats var om tolken som tredje part kan påverka mötet mellan klienterna och myndighetspersonerna. Studiens svar på denna fråga är både ja och nej. Tolkens påverkan på mötet är både positiv och negativ. Tolkens roll är att översätta och förmedla mellan parterna. Det tolkade samtalet måste i sin helhet överensstämma med det som parterna har sagt, annars kommer de reagera på något sätt. Så man måste utgå från att samtalet har översatts korrekt i huvuddrag och att kärnan i talhandlingen har gått fram till parterna. Men jag säger återigen att det ändå inte är exakt vad parterna har sagt. Frågan är ifall mötets resultat hade varit annorlunda om parterna hade kunnat uppfatta varandra 100 % i ett samtal utan tolk. Frågan som följer direkt efter denna är om människor som talar samma språk, kan förstå varandra per automatik? Svaret är givetvis nej. Att förstå varandra bygger på många olika aspekter.

Om jag ska titta på vågskålarna som nämndes under föregående kapitel "fördelar/nackdelar" blir min entydiga bedömning att fördelarna med tolk i mötet väger mycket tyngre än nackdelarna. Utan tolk kan det inte bli tal om någon rättsäkerhet och jämlikhet mellan medborgarna i samhället så som lagen menar.

Min uppsats är inget definitivt svar på frågan om kommunikation via tolk. Tvärtom har den väckt andra frågor hos mig själv som jag tycker är värda att begrunda och fördjupa sig i. Etik är en sådan fråga. Vad ska tolken göra när hon under tolkningsprocessen ser uppenbara felaktigheter, snedsteg och lagöverträdelser? Skall tolken vara tvungen att översätta allt, även svordomar som strider mot tolkens eget inre kompass? Tolkarna har ingen anställningstrygghet utan är uppdragstagare med allt vad ovisshet innebär. Denna osäkra arbetssituation och stressande arbetsmiljö gör saken än värre. Hur rimmar detta med frågan om rättsäkerhet och garanterandet av tillgången till kompetenta och kvalificerade tolkar?

## LITTERATUR/KÄLLFÖRTECKNING

Fiske, John. (2001), *Kommunikationsteorier, en introduktion*, Wahlström & Widstrand, Stockholm.

Habermas, Jürgen. (1990), *Kommunikativt handlande*, Texter om språk, rationalitet och samhälle, Daidalos, Göteborg.

Humanistisksamhällsvetenskapliga forskningsrådet. (1990), *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. [www.codex.vr.se](http://www.codex.vr.se)

Kammarkollegiet. (1996), *God tolksed*. Vägledning för auktoriserade tolkar, kammarkollegiet, Stockholm.

Kihlström, Anita. (1990), *Den enskilde individen och vårdapparaten*. En analys av ”mötet” utifrån teorin om det kommunikativa handlandet, Kompendietryckeriet, Kålleröd.

Krupic, Ferid. (2007), *Språket som hinder till en lyckad kommunikation*. D-uppsats i omvårdnad.

Kvale, Steinar. (1997), *Den kvalitativa forsknings intervjun*, Studentlitteratur, Lund.  
Wadensjö, Cecilia. (1998), *Kontakt genom tolk*. Dialogos, Stockholm.

Nyberg, Eva. (2000), *Att använda tolk*. Artikel i Carl Martin Allwood & Elise C Fransen: *Tvärkulturella Möten*. Grundbok för psykologer och socialarbetare. Bokförlaget Natur och kultur, Stockholm.

Svensk författningssamling, SFS 1986: 22 § förvaltningslagen.

Tolkcentralen i Göteborg, <http://www.tolkcentralen.goteborg.se/>

*Tolkutbildning, Nya former, nya krav*. SOU 2005:37, (Statens offentliga utredningar 2005).

## **Bilagor**

### **1. Information och samtycke**

Mitt namn är Sara Ghasemyani. Jag studerar vid Göteborgs Universitet på Socionom programmet. I vår utbildning ingår att skriva en c- uppsats. Syftet med min uppsats är att se vad användandet av tolk som tredje part gör med kommunikation mellan klient och socialtjänst. Och det jag vill veta är vad ni som är berörda av detta tycker om detta. Jag har tänkt att genomföra ett antal intervjuer, som spelas på band. Detta band kommer att spelas över när bearbetningen är klar. Medverkan är frivillig och man har rätt att avbryta intervjun/samarbetet när som helst. Alla uppgifter kommer att behandlas konfidentiellt så att ingen person eller organisation kan identifieras. De uppgifter som samlas in kommer endast användas för uppsatsen. Om så önskas får du gärna ta av del av resultatet när uppsatsen är klar. Jag är mycket intresserad av era synpunkter. Om ni har frågor får ni gärna kontakta mig.

Tack för din medverkan!

Med vänliga hälsningar

Sara Ghasemyani

2008-10-05

## 2. Frågor till socialsekreterare

- 1- Hur länge och vad har du arbetat med inom socialtjänsten?
- 2- Hur ofta träffar du klienter som behöver hjälp för att kunna göra sig förstådda i sitt ärende?
- 3- Hur går man tillväga då klienten har svårighet med det ovan nämnda?
- 4- Har du haft möten med klienter med språksvårigheter utan tolk? Hur upplevdes den situationen?
- 5- Man hör att en del klienter använder sina barn eller andra i släkten som tolk? Hur ser du på det? Vad ser du för fördelar/nackdelar med detta? Har du själv varit med om det?
- 6- Vad tycker du om att använda tolk i din kontakt med klienterna?
- 7- Hur ser du allmänt på de tolkars insats som du har haft i dina ärenden?
- 8- Vilka förväntningar har du på tolken?
- 9- Det kan finnas olika förklaringar till att man upplever att man inte når eller förstår den andra parten i ett samtal. Har du varit med om tillfällena då det har känts att du och klienten inte nått varandra i ett samtal med tolk?
- 10- Har någon gång klienter tagit upp att de varit missnöjda med tolken?
- 11- Hur uppfattade du själv tolkens insats vid just de tillfällena?
- 12- Vad lägger du i begreppet tolken och dennes neutralitet i tolkningen?
- 13- Har du upplevt någon gång tolken som partiskt?
- 14- Har du känt någon gång att allt som sagts inte har översatts?  
Har du varit med om att omboka ett möte pga missnöje med tolkningen? Vad berodde missnöjet på? Var det brister i tolkningen eller situationen i allmänhet?
- 15- Kan tolkens närvaro i sig påverka relationen med klienten eller ärendet i sig?
- 16- Ser du någon skillnad mellan olika språk och tolkningen i allmänhet? Jag menar om det är svårare att få tag på tolkar i ett visst språk eller tolkkompetensen?
- 17- Använder ni auktoriserade tolkar eller tolkar som bara är godkända av tolkförmedlingarna?
- 18- Finns det några specifika riktlinjer för användandet av tolkar och tolkförmedlingar i kommunen eller på ert kontor?
- 19- Vilka är de viktigaste fördelarna med att använda tolk i sociala ärenden?
- 20- Vilka är de viktigaste nackdelarna med att anlita tolk i sociala ärenden?
- 21- Finns det dilemman i rollen som tolk?



### 3. Frågor till klienter

- 1- Hur länge har du bott i Sverige?
- 2- Kan du klara kontakten med myndigheter på egen hand?
- 3- Upplever du att de myndighetspersoner du varit i kontakt med, ansträngt sig tillräckligt för att förstå dig?
- 4- Har du använt dig av dina barn eller närstående vid dessa kontakter någon gång? Hur kändes det i så fall? Vad tycker dina barn eller närstående om att tolka för dig?
- 5- Har du använt tolk vid dina kontakter med myndigheter?
- 6- Har du låtit bli att använda tolk i dina kontakter någon gång? Varför? Hur kändes det då?
- 7- Hur känns det att vara beroende av tolk?
- 8- Har du känt dig missförstådd någon gång i dina kontakter med socialtjänsten pga språket? Hur var det?
- 9- Vad är din upplevelse av de tolkar du har haft vid dina kontakter med socialtjänsten?
- 10- Vilka förväntningar har du på tolken?
- 11- Tycker du att tolken ska tolka allt du säger även om det inte är till din fördel?
- 12- Vilka är de viktigaste fördelarna med att använda tolk?
- 13- Vilka är de viktigaste nackdelarna med att använda tolk?

#### 4. Frågor till tolk

- 1- Hur länge har du bott i Sverige?
- 2- Hur länge har du jobbat som tolk?
- 3- Jobbar du heltid som tolk? Eller har andra jobb också?
- 4- Är du auktoriserad tolk?
- 5- Har du gått någon tolkutbildning?
- 6- Jobbar du med någon specifik tolkförmedling?
- 7- Vad tycker du om att arbeta som tolk?
- 8- Tolkar skall vara neutrala enligt god tolketik. Vad innebär det för dig som tolk att vara endast ett medium i mötet mellan två parter?
- 9- Är det lätt eller svårt att vara neutral?
- 10- Vilka förväntningar har dina landsmän på dig när du tolkar?
- 11- Vilka förväntningar har myndigheterna på dig som tolk?
- 12- Känner du dig uppskattad för det arbete du utför?
- 13- Kan allt tolkas i ett möte med tolk? Finns det saker som inte går att tolka? Vad gör man som tolk då?
- 14- Har du varit med om obehagliga situationer under ett tolkuppdrag?
- 15- Får du någon handledning genom din/dina tolkförmedlingar?
- 16- Vilka är de viktigaste fördelarna med att använda tolk?
- 17- Finns det några nackdelar med att använda tolk?
- 18- Finns det dilemman i rollen som tolk?